

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN

— B U K U A J A R —

Hukum Perlindungan Konsumen di bidang Jasa Keuangan sangat relevan untuk saat sekarang, di tengah masih rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat. Buku Ajar ini disusun sebagai upaya untuk mempermudah mahasiswa dan semua pihak yang berminat dalam memahami berbagai persoalan hukum perlindungan konsumen di bidang jasa keuangan, khususnya kebijakan-kebijakan yang diambil oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Buku Ajar ini secara garis besar memuat materi tentang:

- (1) Tinjauan Teoritis Kebijakan Perlindungan Konsumen yang menjelaskan tentang Rasionalitas dan arti penting Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan
- (2) Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Sebelum Dan Sesudah Dibentuknya OJK
- (3) Kebijakan Terkini OJK, Tantangan dan Harapan ke Depan Bagi Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan
- (4) Efektivitas Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan oleh OJK dan Tantangan serta Kendala yang Dihadapi
- (5) Analisis dan Rekomendasi Perubahan Kebijakan

Buku ini wajib dibaca khususnya bagi mahasiswa yang menekuni bidang Hukum Bisnis pada umumnya dan Hukum Perlindungan Konsumen pada khususnya, sekaligus diharapkan bermanfaat bagi pengambil kebijakan (dalam hal ini OJK) dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengembangkan kebijakan yang memberikan perlindungan konsumen jasa keuangan yang lebih baik.

Cahaya Atma Pustaka

Jl. Moses Gatotkaca No. 28, Yogyakarta
E-mail: cahayaatma@gmail.com
Telp. (0274) 561031, 580526, Fax. (0274) 580525



ISBN: 978-602-7821-83-5



HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN
DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN

— B U K U A J A R —

J. Widiyantoro | Y. Sari Murti Widiyastuti
Yohanes Triyana | N. Budi Arianto W.

HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN

— B U K U A J A R —

**J. Widiyantoro | Y. Sari Murti Widiyastuti
Yohanes Triyana | N. Budi Arianto W.**

**HUKUM PERLINDUNGAN
KONSUMEN
JASA KEUANGAN
DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN**

———— **B U K U A J A R** ————

**J. Widiyantoro | Y. Sari Murti Widiyastuti
Yohanes Triyana | N. Budi Arianto W.**

CAHAYA ATMA PUSTAKA

HUKUM PERLINDUNGAN
K O N S U M E N
JASA KEUANGAN
DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN

Oleh:

J. Widiyantoro

Y. Sari Murti Widiyastuti

Yohanes Triyana

N. Budi Arianto W.

Hak Cipta © 2019, pada penulis

Hak publikasi pada Penerbit Cahaya Atma Pustaka

Dilarang memperbanyak, memperbanyak sebagian atau seluruh isi dari buku ini dalam bentuk apapun, tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan ke- 05 04 03 02 01

Tahun 23 22 21 20 19

Cahaya Atma Pustaka

Kelompok Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Moses Gatotkaca 28, Yogyakarta

Telp. (0274) 561031, 580526, Fax. (0274) 580525

E-mail: cahyaatma@gmail.com

ISBN: 978-602-7821-83-5

HUKUM PERLINDUNGAN
K O N S U M E N
JASA KEUANGAN
DI ERA OTORITAS JASA KEUANGAN

———— B U K U A J A R ————

KATA PENGANTAR

Sebagai bagian dari upaya menyediakan materi pembelajaran bidang Hukum Perlindungan Konsumen, buku ajar tentang Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era OJK ini diharapkan mampu menjadi jembatan dan sarana bagi mahasiswa untuk memahami berbagai permasalahan perlindungan konsumen jasa keuangan. Referensi yang secara khusus membahas tentang Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan memang masih belum banyak ditulis. Sementara itu dalam praktik banyak sekali permasalahan yang dihadapi oleh konsumen pengguna jasa keuangan.

Oleh karena itu, mendasarkan pada kajian mendalam penulis, buku ajar ini disusun. Buku ini akan menjadi penuntun bagi pembaca, khususnya mahasiswa yang tertarik mempelajari hukum perlindungan konsumen jasa keuangan. Jasa keuangan yang beraneka macam seperti perbankan, asuransi, penanaman modal, dana pensiun, pembiayaan konsumen, dll memang sarat dengan regulasi. Namun demikian kajian regulasi jasa keuangan yang terkait dengan perlindungan konsumen masih jarang ditulis.

Buku ini pada bagian awal (Bab II) memaparkan Kajian Teoritis Perlindungan Konsumen pada umumnya dan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan pada khususnya. Selanjutnya pada Bab III dipaparkan secara yuridis normatif perlindungan konsumen jasa keuangan sebelum dan sesudah dibentuknya OJK. Berikutnya pada Bab IV dipaparkan Efektivitas Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen

Jasa Keuangan oleh OJK dan Tantangan serta Kendala yang Dihadapi. Dalam hal ini akan dikaji dan dianalisis efektivitas kebijakan OJK yang sudah banyak diterbitkan dalam melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan. Selanjutnya pada Bab V akan diuraikan Analisis dan Rekomendasi Perubahan Kebijakan bagi OJK dalam mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen jasa keuangan.

Masih banyak aspek hukum perlindungan konsumen jasa keuangan yang belum secara tuntas dibahas dalam buku ini. Oleh karena itu kajian lebih lanjut sebaiknya dilakukan pembaca sehingga makin melengkapi apa yang ada dalam buku ini.

Buku ajar ini disusun sebagai hasil bersama tim dosen FH-UAJY yang terdiri dari J. Widijantoro, S.H., MH.; Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum; Dr. Yohanes Triyana, S.H., M.Hum; dan N. Budi Arianto W., SH., M.Hum melalui proses penelitian selama 2 tahun. Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu mewujudkan buku ini:

1. Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Ristek Dikti Republik Indonesia yang telah mendanai proses penelitian sehingga buku ini dapat terwujud;
2. Rektor, Kepala LPPM, dan Dekan FH-UAJY yang telah membantu memfasilitasi selama proses pengajuan proposal penelitian hingga dihasilkannya buku ini sebagai salah satu *output*-nya;
3. Lembaga Konsumen Yogyakarta yang telah membantu sebagai mitra dalam mengkompilasi kasus-kasus atau aduan di sektor jasa keuangan di beberapa lembaga;
4. Para narasumber yang berasal dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK);
5. Patricia Jessica dan Alan Moris Marpaung mahasiswa FH UAJY (yang saat buku ini ditulis telah lulus), yang

telah banyak membantu dalam pengumpulan dan analisis data.

6. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu tersusunnya buku ini.

Semoga buku ini dapat bermanfaat khususnya bagi mahasiswa dan mereka yang tertarik mempelajari hukum perlindungan konsumen. Selamat membaca.

Yogyakarta, Januari 2019

Tim Penulis,
J. Widijantoro
Sari Murti Widiyastuti
Yohanes Triyana
N. Budi Arianto Wijaya

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
 Bab I	
PENDAHULUAN	1
 Bab II	
TINJAUAN TEORITIS	
KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN	9
A. Rasionalitas Kebijakan Perlindungan Konsumen....	10
B. Pentingnya Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan	18
 Bab III	
PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN SEBELUM DAN SESUDAH DIBENTUKNYA OJK ...	35
A. Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Sebelum OJK.....	36
B. Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era OJK.....	51
C. Kebijakan Terkini OJK, Tantangan dan Harapan ke Depan Bagi Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan	90

Bab IV

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN OLEH OJK DAN TANTANGAN SERTA KENDALA YANG DIHADAPI	111
A. Kinerja dan Implementasi Kebijakan OJK Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.....	113
B. Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen dalam Pandangan PUJK.....	134
C. Kebijakan dan Rencana Strategis OJK.....	140
D. Penanganan Aduan dan Penyelesaian Sengketa oleh OJK.....	152

Bab V

ANALISIS DAN REKOMENDASI PERUBAHAN KEBIJAKAN.....	169
--	------------

Bab VI

PENUTUP	181
----------------------	------------

DAFTAR PUSTAKA.....	185
----------------------------	------------

LAMPIRAN	191
-----------------------	------------

GLOSARIUM	205
------------------------	------------

PENULIS	209
----------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ruang Lingkup Kebijakan Konsumen	10
Gambar 2. Rekapitulasi Institusi Perbankan	20
Gambar 3. Nilai Tambah Organisasi OJK.....	31
Gambar 4. Jumlah Dana yang Diawasi OJK.....	33
Gambar 5. Struktur Pengawas Perbankan di OJK.....	34
Gambar 6. Struktur Pengawas IKNB di OJK.....	34
Gambar 7. Alur Penyelesaian Pengaduan menurut OJK ..	60
Gambar 8. Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan....	66
Gambar 9. Prinsip Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan OJK	91
Gambar 10. Visi dan Misi SPKK	92
Gambar 11. Pilar SPKK.....	93
Gambar 12. Tahapan SPKK.....	94
Gambar 13. Persyaratan pengaduan ke OJK.....	158
Gambar 14. Layanan Pengaduan Konsumen di OJK.....	164

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertumbuhan Industri Keuangan Asuransi.....	21
Tabel 2. Jumlah Pelaku IKNB	21
Tabel 3. Kebijakan dan Regulasi Bapepam-LK	43
Tabel 4. Tindakan Preventif dan Represif OJK dalam Perlindungan Konsumen.....	56
Tabel 7. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	154
Tabel A.	
Data pengaduan pertahun dan per sektor yang masuk dari konsumen ke OJK sejak tahun 2013 s.d. 19 Juli 2018	191
Tabel B.	
Aduan/Kasus Sengketa Konsumen Jasa Keuangan di LEMBAGA OMBUDSMAN DIY Tahun 2017-Juli 2018...	192
Tabel C.	
Aduan/Kasus Sengketa Konsumen Jasa Keuangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta...	202

PENDAHULUAN

Hukum Perlindungan Konsumen adalah salah satu mata kuliah yang penting dan sangat relevan akhir-akhir ini. Hukum perlindungan konsumen adalah sebuah keniscayaan karena setiap orang adalah konsumen. Adalah fakta bahwa pada umumnya konsumen tidak terinformasi secara baik dan lengkap mengenai produk barang dan/atau jasa yang hendak dikonsumsi. Konsumen juga berada dalam posisi yang lemah dihadapan pelaku usaha karena tidak mempunyai pengetahuan dan daya tawar yang cukup. Kedua hal tersebut menyebabkan situasi ketidakadilan di pasar yang antara lain ditandai dengan dominasi kekuatan pasar (baca: produsen), praktik perniagaan yang tidak sehat/tidak jujur, dan munculnya kerugian di tingkat konsumen (sebagai akibat dari pelanggaran hak-hak konsumen).

Gambaran tersebut makin dirasakan oleh konsumen jasa keuangan, baik itu konsumen jasa keuangan di sektor perbankan maupun industri keuangan non-bank. Industri keuangan dengan segala kompleksitasnya disertai dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan menyesatkan konsumen, makin melemahkan kedudukan dan daya tawar konsumen jasa keuangan di hadapan penyedia jasa (industri keuangan).

Isu perlindungan konsumen jasa keuangan tidak hanya menjadi perhatian publik di Indonesia melainkan juga

menjadi keprihatinan masyarakat internasional. Akses terhadap layanan jasa keuangan yang stabil, aman, dan adil adalah penting bagi konsumen di manapun, tak terkecuali dalam konteks krisis keuangan global. Inilah salah satu poin yang diperjuangkan oleh *Consumers International* (CI) sebagai organisasi konsumen internasional yang beranggotakan lebih dari 250 organisasi konsumen dari berbagai Negara.¹ CI juga telah lama menyuarakan pentingnya perlindungan konsumen jasa keuangan dengan meluncurkan kampanye konsumen jasa keuangan yang jujur pada bulan Oktober 2010 untuk mengatasi kesenjangan perlindungan konsumen jasa keuangan yang terus terjadi di sebagian besar Negara, termasuk di Amerika Serikat.²

Layanan jasa keuangan makin penting bagi konsumen di manapun, namun akses terhadap layanan jasa keuangan saja tidak cukup melainkan harus aman dan adil.³ Terlalu sering

¹ Dalam rekomendasi CI kepada kelompok G20 pada tahun 2011 sebenarnya ada 8 butir usulan yang meliputi: (1) Desain dan pengungkapan informasi; (2) Kontrak, biaya dan praktik; (3) Struktur dan fungsi badan perlindungan konsumen keuangan nasional; (4) Sistem resolusi ganti rugi dan penyelesaian sengketa; (5) Mempromosikan persaingan di bidang jasa keuangan; (6) Langkah-langkah untuk mempromosikan stabilitas dan keamanan simpanan dan investasi konsumen; (7) Akses terhadap layanan keuangan dasar dan peran bentuk layanan baru; dan (8) Kerjasama internasional yang berkelanjutan mengenai perlindungan konsumen keuangan termasuk kajian implementasinya. CI meminta kelompok G20 untuk: (a) Mengadopsi rekomendasi yang diuraikan dalam laporan ini dan berkomitmen untuk meninjau ulang pelaksanaannya secara berkala; (b) Mendukung pengembangan standar dan pedoman internasional berdasarkan rekomendasi ini; dan (c) Mendukung pengembangan organisasi internasional baru untuk berbagi praktik terbaik dan menyoroti praktik buruk yang dapat menimbulkan risiko bagi negara lain, dan jika perlu, untuk mendukung pengembangan standar dan pedoman. Lihat lebih lanjut pada: Consumers International, "Safe, fair and competitive markets in financial services: recommendations for the G20 on the enhancement of consumer protection in financial services", March 2011, hlm.1-4.

² Krisis keuangan di Amerika Serikat bahkan sampai mendorong pemerintah melakukan reformasi dengan mendirikan agen federal baru melalui *The Consumer Financial Protection Act of 2009* untuk perlindungan konsumen keuangan dengan lebih mengandalkan regulator keuangan federal yang ada. Menurut Ann Graham, reformasi ini dilakukan karena *pertama*, krisis *subprime mortgage*, yang dipicu krisis ekonomi nasional dan global, disebabkan sebagian besar oleh kegagalan perlindungan konsumen. Terdapat pelanggaran konsumen yang merajalela. *Kedua*, keterbukaan (*disclosure*) yang tidak memadai dalam persyaratan pinjaman dan produk pinjaman yang inheren, menipu merusak tidak hanya konsumen individu tetapi juga seluruh pasar hipotek AS dan perekonomian nasional. Lihat: Ann Graham, "The Consumer Financial Protection Agency: Love It or Hate It, U.S. Financial Regulation Needs It", *Texas Tech School of Law Legal Studies Research Paper* No. 2010-12, hlm. 4. Electronic copy available at: <http://ssrn.com/abstract=1566245>

³ Sebenarnya terdapat sejumlah faktor terhadap pentingnya regulasi tentang proses,

konsumen membeli produk jasa keuangan yang tidak sesuai dengan kebutuhan mereka ataupun produk jasa keuangan yang memiliki kontrak atau pembebanan biaya yang tidak adil. Lebih-lebih di negara berkembang dan negara-negara berpenghasilan rendah, jutaan konsumen yang bergabung dalam pasar jasa keuangan, karena rendahnya tingkat literasi keuangan⁴, mereka tidak memperoleh perlindungan yang memadai.

Rendahnya tingkat literasi keuangan di banyak Negara ditunjukkan oleh Studi dan survei OECD di 30 negara (termasuk 17 negara anggota OECD) tahun 2016 yang mencatat bahwa pada keseluruhan tingkat melek finansial, yang ditunjukkan dengan menggabungkan skor pengetahuan, sikap dan perilaku, hasilnya relatif rendah. Skor rata-rata di semua negara peserta hanya 13,2 dari kemungkinan 21 (dari kombinasi maksimal 7 untuk pengetahuan, 9 untuk perilaku dan 5 untuk sikap), dan 13,7 untuk negara-negara OECD yang berpartisipasi dalam survei.⁵ Sementara itu pada tahun 2016, Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) kedua yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan indeks literasi keuangan sebesar 29,66% dan indeks inklusi keuangan sebesar 67,82%. Angka tersebut meningkat dibanding hasil SNLIK pada 2013, yaitu indeks literasi keuangan 21,84% dan indeks inklusi

produk, dan penyedia layanan jasa keuangan yaitu: (a) Kompleksitas produk, dan informasi produk; (b) Risiko tinggi yang terkait dengan banyak produk; (c) Sifat cepat berubah dari banyak produk; (d) Sifat tidak-nyata 'virtual' mereka, dan (e) Sifat jangka panjang dari banyak transaksi yang berarti konsumen tidak melakukan pembelian secara reguler, dan karena itu tidak mengembangkan keahlian di pasar. Lihat: Consumers International, *op.cit.*, hlm. 5.

⁴ Literasi keuangan (*financial literacy*) dirumuskan oleh OECD sebagai: "the combination of consumers'/investors' understanding of financial products and concepts and their ability and confidence to appreciate financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being". Lihat: The World Bank-DFID-OECD, *The Case for Financial Literacy in Developing Countries-Promoting Access to Finance by Empowering Consumers*, Washington DC: 2009, hlm.2. Bandingkan dengan konsep literasi keuangan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, yakni kemampuan untuk memahami pengetahuan serta keterampilan untuk mengelola sumber daya keuangan untuk mencapai kesejahteraan.

⁵ OECD, *OECD/INFE International Survey of Adult Financial Literacy Competencies*, OECD: 2016, hlm. 7.

keuangan 59,74%. Dengan demikian telah terjadi peningkatan pemahaman keuangan (*well literate*) dari 21,84 persen menjadi 29,66 persen, serta peningkatan akses terhadap produk dan layanan jasa keuangan (inklusi keuangan) dari 59,74 persen menjadi 67,82 persen.⁶ Meningkatnya tingkat literasi dan inklusi keuangan ini tidak lepas dari peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang sudah bekerja dalam waktu 5 tahun terakhir.

Kelemahan konsumen jasa keuangan bahkan dalam menyelesaikan masalah-masalah dasar di berbagai bidang finansial tidak hanya ditemukan di Negara-negara sedang berkembang tetapi juga di Negara-negara maju. Hal ini tampak dari studi dan survei OECD mencatat bahwa:⁷

“...in Australia, Canada, the United Kingdom, and the United States have shown that, in many financial areas where consumers feel the most comfortable, they are unable to solve basic problems or answer simple questions correctly. Overconfidence is of particular concern and may lead vulnerable consumers to ignore important signals, information, or basic prudence measures before entering into a contractual agreement with a financial service provider.”

Sementara itu di Negara-negara berkembang, catatan OECD⁸ menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan sangat rendah di samping keterbatasan akses terhadap layanan jasa keuangan:

Developing countries have especially low levels of financial literacy. In India, for example, more than half of laborers surveyed indicated that they store cash at home, while borrowing from moneylenders at high rates of interest. This pattern of behavior (high-interest loans and no-interest savings, with the attendant high risk of theft—or “frittering away”—of savings) worsens their financial situation.⁵ Lack of financial literacy is often tied to lack of access to financial

⁶ OJK, *Siaran Pers*: Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Meningkat, SP/07/DKNS/OJK/I/2017

⁷ The World Bank-DFID-OECD, *The Case for Financial Literacy in Developing Countries-Promoting Access to Finance by Empowering Consumers*, Washington DC: 2009, hlm.4.

⁸ The World Bank-DFID-OECD, *ibid.*, hlm. 4-5

products or failure to use them even when they are available. In Zambia and six other African countries, only 29 percent of adults have a bank account and 50 percent use no financial products at all.⁶ In South Africa, a recent survey found that nearly 60 percent of the people surveyed do not understand the term "interest." In Zambia, more than two-thirds of people are unfamiliar with basic financial products and tools such as checking accounts, automated teller machines, and debit cards.

Itulah sebabnya CI dan anggotanya telah menyerukan semua layanan keuangan diatur secara efektif dan bagi konsumen didorong untuk memiliki akses ke sistem keluhan dan ganti rugi ketika sesuatu berjalan tidak benar atau salah.

Di Indonesia, gagasan untuk membentuk lembaga khusus guna melakukan pengawasan layanan jasa keuangan khususnya perbankan telah dimunculkan semenjak diundangkannya UU No.23/1999 tentang Bank Indonesia (sebagaimana telah diubah dengan UU No. 3 Tahun 2004). Akan tetapi dalam prosesnya, sampai dengan tahun 2010 perintah untuk pembentukan lembaga pengawasan ini, yang kemudian dikenal dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), masih belum terealisasi. Sebagaimana diketahui, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akhirnya terbentuk dengan UU No. 21 Tahun 2011 dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.⁹

OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain dan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan¹⁰. OJK dibentuk dengan tujuan

⁹ Lihat Pasal 4 UU No. 21 tahun 2011 Tentang OJK

¹⁰ Lihat Pasal 5 UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK

agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan: (a) terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel; (b) mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan (c) mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Sehubungan dengan tujuan ketiga di atas maka buku ini disusun sebagai pedoman mahasiswa melihat sejauhmana kebijakan OJK dalam memberikan perlindungan konsumen jasa keuangan.

Perlindungan konsumen jasa keuangan memang menjadi salah satu aspek penting dari dibentuknya OJK, di tengah pertumbuhan bisnis di sektor jasa keuangan yang terus tumbuh dengan cepat dan secara ekonomi berkontribusi secara signifikan.¹¹ Sesuai dengan amanat UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK, terhitung sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi pengaturan dan pengawasan perbankan yang selama ini dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) telah dialihkan kepada OJK. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, OJK diberi wewenang untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:¹²

- (a) memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- (b) meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan

¹¹ Sektor jasa keuangan menjadi sektor dengan pertumbuhan tertinggi dalam pertumbuhan ekonomi nasional 2016, dimana menurut Badan Pusat Statistik (BPS) sektor tersebut dan asuransi tumbuh 8,9 persen. Ekonom Indef Eko Listiyanto mengatakan, kontribusi sektor jasa keuangan terus meningkat bagi perekonomian, bahkan dalam tiga tahun terakhir, porsi industri jasa keuangan khususnya perbankan dan asuransi di ekonomi terus meningkat. Menurutnya secara umum sektor jasa keuangan dan asuransi berkontribusi 4,20 persen pada 2016 atau naik kontribusinya dibanding tahun lalu sebesar 4,03 persen di 2015 dan 2014 sebesar 3,86 persen. Sementara itu data BPS menyebutkan jasa perantara bank, bank umum dan BPR tumbuh 9,57 persen di 2015 menjadi 9,82 persen di 2016. Diakses dari: <http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/02/22/sektor-jasa-keuangan-tumbuh-paling-tinggi> tanggal 10 Agustus 2017.

¹² Lihat: Pasal 28 UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK

- (c) tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Kehadiran OJK sangat penting dan strategis dalam konteks perlindungan konsumen di tengah kelemahan kedudukan dan daya tawar konsumen jasa keuangan di depan pelaku usaha. Penyalahgunaan posisi dominan yang dimiliki pelaku usaha layanan jasa keuangan sering berakibat pada ketiadaan akses keadilan konsumen dalam memperjuangkan dan menuntut hak-haknya.

Oleh karena itu sehubungan dengan Materi Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, buku ajar tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di era OJK ini disusun. Kompleksitas masalah hukum dan non-hukum yang ada di dalam layanan jasa keuangan menjadikan materi ini salah satu pokok bahasan yang penting untuk dipelajari secara lebih mendalam, sehingga mahasiswa mempunyai bekal pengetahuan yang cukup untuk menyelesaikan berbagai persoalan hukum perlindungan konsumen di bidang jasa keuangan. Capaian yang diharapkan melalui buku ini adalah mahasiswa mampu menjelaskan tentang masalah-masalah Perlindungan Konsumen jasa keuangan dan berbagai regulasi dan aturan hukum terkait, termasuk eksistensi OJK beserta peran, fungsi, tugas, dan kewenangan yang dimilikinya.

Pada Bab II secara khusus dipaparkan Kajian Teoritis Perlindungan Konsumen pada umumnya dan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan pada khususnya. Dengan mempelajari ini mahasiswa diharapkan mampu menjelaskan berbagai pandangan dan ajaran para ahli dalam melihat persoalan perlindungan konsumen jasa keuangan dan menggunakannya sebagai pisau analisis dalam menyelesaikan masalah perlindungan konsumen jasa keuangan.

Selanjutnya pada Bab III dipaparkan secara yuridis normatif perlindungan konsumen jasa keuangan sebelum dan sesudah dibentuknya OJK. Telaah terhadap kebijakan perlindungan konsumen sebelum OJK terbentuk (era Bapepam LK) dilakukan untuk melihat sejauhmana kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan ada pada saat itu. Selanjutnya kajian atas kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan dilakukan setelah atau pada era keberadaan OJK diikuti analisis perbandingan kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan sebelum dan sesudah keberadaan OJK. Melalui materi ini diharapkan mahasiswa mampu memahami dinamika perubahan pengaturan dan kelembagaan hukum di sektor jasa keuangan, khususnya dalam konteks dibentuknya OJK.

Berikutnya pada Bab IV dipaparkan Efektivitas Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan oleh OJK dan Tantangan serta Kendala yang Dihadapi.. Dalam hal ini akan dikaji dan dianalisis efektivitas kebijakan OJK yang sudah banyak diterbitkan dalam melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan. Telaah dan studi lapangan disajikan sekaligus memaparkan berbagai tantangan, kendala, dan kebijakan strategis OJK dalam memberikan perlindungan konsumen, sekaligus memberikan rekomendasi perubahan kebijakan yang perlu. Melalui pembelajaran bagian ini, mahasiswa diharapkan mampu memahami berbagai persoalan yang ada di tahap implemntasi kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan dan mampu memberikan alternatif solusinya.

Selanjutnya Bab V akan diuraikan Analisis dan Rekomendasi Perubahan Kebijakan bagi OJK dalam mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen jasa keuangan. Dengan mempelajari bagian ini mashasiswa diharapkan mampu mengidentifikasi hal-hal strategis yang dapat ditelaah dan dikembangkan lebih lanjut dalam studi mereka dan mampu berkontribusi dalam upaya perlindungan konsumen jasa keuangan yang lebih baik.

Bab II

TINJAUAN TEORITIS KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN

Penjelasan umum bab :

Kebijakan konsumen yang ada saat ini belum secara menyeluruh dan terintegrasi dapat memenuhi tujuan di dalam memberdayakan konsumen dan memperbaiki kondisi perlindungan konsumen karena hanya menekankan pada aspek yuridis. Adanya kebijakan perlindungan konsumen dan diikuti dengan kebijakan di dalam persaingan usaha dan pemberdayaan konsumen dapat untuk melindungi kepentingan konsumen yang lemah dan mewujudkan kesejahteraan konsumen. Pada saat ini jasa keuangan berkembang dengan pesat namun karena lemahnya konsumen dalam memilih produk – produk investasi dari lembaga keuangan secara tepat dan kurangnya kesadaran konsumen akan pentingnya suatu perlindungan bagi konsumen maka kebijakan perlindungan konsumen sangat diperlukan di dalam jasa keuangan.

Tujuan instruksional:

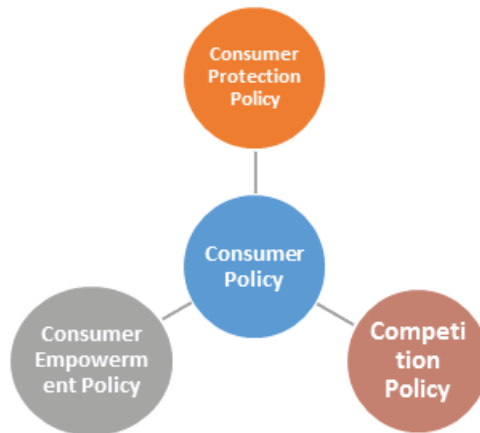
1. Mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai rasionalitas kebijakan perlindungan konsumen pada umumnya
2. Mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai arti penting kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan

Standar kompetensi yang diharapkan:

1. Mahasiswa memiliki kompetensi dalam menjelaskan mengenai kebijakan konsumen dan aspek-aspek yang ada di dalamnya yang memiliki peran penting bagi konsumen jasa keuangan.
2. Mahasiswa diharapkan memiliki kompetensi untuk dapat menjelaskan mengenai pentingnya adanya kebijakan perlindungan konsumen khususnya bagi konsumen jasa keuangan.

A. Rasionalitas Kebijakan Perlindungan Konsumen

Secara komprehensif sebenarnya di dalam wacana perlindungan konsumen, kebijakan konsumen (*consumer policy*) meliputi 3 (tiga) hal penting yaitu:¹³ (1) kebijakan perlindungan konsumen (*consumer protection policy*); (2) kebijakan persaingan usaha (*competition policy*); dan (3) kebijakan pemberdayaan konsumen (*consumer empowerment policy*).



Gambar 1 Ruang Lingkup Kebijakan Konsumen

¹³ Robin Brown, "The UN Guidelines for Consumer Protection: Making them work in developing Countries", paper on Jeremy Malcolm (ed), *Consumers in the Information Society: Access, Fairness and Representation*, Kuala Lumpur: Consumers International, 2012, hlm. 116-117

Dengan kata lain bahwa kebijakan konsumen sejatinya menuntut langkah-langkah integratif di 3 (tiga) ranah sekaligus: perlindungan konsumen, persaingan usaha, dan pemberdayaan konsumen. Kebijakan Konsumen (*Consumer Policy*) ditujukan untuk mencapai keadilan dan efisiensi bagi konsumen dan kepentingan publik dengan cara menyatukan/menggabungkan antara kekuatan pasar dan intervensi peraturan atau lainnya yang paling efektif. Lebih lanjut, kebijakan konsumen dapat dibagi menjadi tiga bagian utama:¹⁴

1. Kebijakan untuk memberdayakan konsumen bertindak untuk kepentingan mereka sendiri (kebijakan pemberdayaan konsumen); terutama berhubungan dengan: hak atas ganti rugi, hak atas informasi, hak atas pendidikan konsumen, hak atas perwakilan;
2. Kebijakan untuk menyediakan perlindungan konsumen dan tindakan atas nama mereka dalam keadaan di mana, untuk satu alasan atau yang lain mereka tidak dapat sepenuhnya menuntut kepentingan mereka (kebijakan perlindungan konsumen); terutama berkaitan dengan: hak atas kebutuhan dasar, hak atas rasa aman, hak atas ganti rugi, hak atas informasi, hak atas lingkungan yang sehat;
3. Kebijakan untuk memastikan, sejauh mungkin, konsumen mendapatkan keuntungan dalam kompetisi sehingga keuntungan efisiensi membuat standar setinggi mungkin dan harga serendah mungkin (kebijakan persaingan); terutama berkaitan dengan hak untuk memilih.

Akan tetapi harus diakui bahwa sampai saat ini kajian hukum perlindungan konsumen yang dilakukan masih bersifat parsial (belum komprehensif) dan cenderung bersifat monodisipliner. Seharusnya ketiga aspek kebijakan

¹⁴ Robin Brown, *Ibid.*

konsumen tersebut ditelaah secara seimbang dan tidak cukup berhenti pada pendekatan yuridis atau hukum perlindungan konsumen semata. Dalam konteks ini jelas bahwa keberadaan hukum atau regulasi di bidang perlindungan konsumen tidak serta merta dapat memberdayakan konsumen sekaligus memperbaiki kondisi perlindungan konsumen di pasar, sebagaimana dinyatakan oleh Thomas Wilhelmsson,¹⁵ seorang ahli hukum konsumen dari Finlandia:

“...Consumer law cannot, however, remove all such (market) injustices without, at the same time, removing the market mechanism. Consumer law as a mechanism against market-based structural injustice is therefore, by necessity, insufficient”.

Oleh karena itu dibutuhkan kebijakan-kebijakan lain di bidang persaingan usaha dan pemberdayaan konsumen. Max Huffman¹⁶, Associate Professor dari Indiana University School of Law – Indianapolis, mengutip pendapat William E. Kovacic (Komisioner *Federal Trade Commission* (FTC) Amerika Serikat), menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah elemen penting dari kebijakan persaingan usaha.

Peran hukum persaingan usaha sangat penting dalam memberikan perlindungan konsumen, bukan hanya di Negara berkembang tetapi juga di Negara-negara maju seperti di Eropa, meskipun dengan pengaturan yang berbeda-beda sebagaimana dinyatakan oleh Katalin Cseres berikut:¹⁷

In some countries, major parts of consumer protection are integrated in the general law of unfair competition, like in Germany, while others developed a special piece of law for consumer protection like the French Code de la Consommation.

¹⁵ Thomas Wilhelmsson, 1997, “Consumer Law and Social Justice”, dalam Iain Ramsay, *Consumer Law in the Global Economy-National and International Dimensions*, Aldershot: Dartmouth, hlm. 225

¹⁶ Max Huffman, “Bridging the Divide? Theories For Integrating Competition Law And Consumer Protection”, *European Competition Journal* (Winter 2010), hlm.1.

¹⁷ Katalin Cseres, “The Hungarian Cocktail of Competition Law and Consumer Protection: Should It Be Dissolved?” *Journal of Consumer Policy* 27: 43–74, 2004, Netherland: Kluwer Academic Publishers, hlm.44

Other countries such as the Netherlands enriched their Civil Codes by adding consumer protection rules. The Nordic countries turned their unfair competition legislation into consumer-oriented marketing legislation in the 1970s. They created a general prohibition specially focused on consumers in their market law.

Meskipun tujuan dari kedua kebijakan tersebut pada prinsipnya sama, kebijakan persaingan adalah lebih proaktif dalam mempromosikan kepentingan konsumen di pasar, sementara kebijakan perlindungan konsumen utamanya lebih mendorong suatu agenda reaktif untuk melindungi kepentingan konsumen dan memberikan akses untuk memperoleh ganti kerugian atas penyalahgunaan pelaku usaha.¹⁸ Sebagaimana dikatakan juga oleh Thomas B. Leary:¹⁹ hukum persaingan usaha, di samping ditujukan untuk menjaga agar persaingan sehat antar pelaku usaha tetap terjaga dan menciptakan efisiensi dalam bisnis, tujuan lainnya adalah melindungi kepentingan dan mewujudkan kesejahteraan konsumen. Lebih lanjut ia menyatakan :

“Both competition law and consumer protection law deal with distortions in the market-place, which is supposed to be driven by the interaction between supply and demand. Antitrust offenses, like price fixing or exclusionary practices, distort the supply side because they restrict supply and elevate prices. Consumer protection offenses, like deceptive advertising, distort the demand side because they create the impression that a product or service is worth more than it really is. In other words, both sets of offenses can be analyzed in economic terms, and appreciation of this nexus will help to resolve some apparent tensions”.

¹⁸ Trade and Development Board UNCTAD-Commission on Trade in Goods and Services and Commodities. 2001, *Expert Meeting on Consumer Interests, Competitiveness, Competition and Development*, Geneva, 17-19 October 2001, hlm. 6.

¹⁹ Thomas B. Leary. 2005, “Competition Law And Consumer Protection Law: Two Wings Of The Same House” *Antitrust Law Journal*, American Bar Association, Vol. 72, hlm.1147-1148.

Sebagaimana telah dipaparkan di atas, dalam perspektif perlindungan konsumen, kedudukan pelaku usaha pada umumnya (terlebih pelaku usaha jasa keuangan) relatif lebih kuat dan dominan ketimbang konsumen. Sebagai pihak yang tidak mengetahui seluk beluk proses dan hasil suatu produk barang dan atau jasa, konsumen (sekali pun dirugikan) seringkali harus 'nrimo' atau menerima apa adanya atas barang dan atau pelayanan jasa yang diterimanya.²⁰ Sebaliknya pelaku usaha, karena pengetahuan atas produk dan daya tawarnya yang lebih tinggi, dapat menggunakan kelebihanannya itu untuk dapat berkelit dan menghindari dari tanggung jawabnya. Hal ini yang kemudian menjadikan ketidakseimbangan kedudukan (*bargaining position*) konsumen dan pelaku usaha pada umumnya. Konsumen ada dalam posisi yang lemah. Kelemahan konsumen ini bahkan dinyatakan dan diakui secara internasional dan termuat dalam *UN Guidelines on Consumer Protection (UNGCP)* yang diadopsi oleh Majelis Umum PBB melalui Resolusi No. A/C.2/54/L.24, 9 April 1985, sudah direvisi tahun 1999, dan terakhir direvisi tahun 2015 yang menyatakan bahwa:²¹

"Taking into account the interests and needs of consumers in all Member States, particularly in developing ones, recognizing that consumers often face imbalances in economic terms, educational levels and bargaining power and bearing in mind that consumers should have the right of access to non-hazardous products, as well as the right to promote just, equitable and sustainable economic and social development and environmental protection,..."

²⁰ Kondisi ini secara umum terjadi, tidak hanya di Indonesia. Banyak kejadian konsumen dirugikan namun jarang yang mengupayakan ganti kerugian. Berbagai alasan muncul kenapa konsumen tidak mengambil langkah atau tindakan hukum untuk itu. Padahal UU Perlindungan Konsumen di hampir semua negara sudah mengakui hak-hak (hukum) konsumen. Jadi proses hukum di pengadilan yang menyangkut sengketa konsumen hanya mewakili sebagian kecil dari banyaknya sengketa konsumen yang terjadi. Studi Vidmar menunjukkan jumlahnya hanya 5% dari kasus yang ada. Lihat: Nicole L'Heureux, "Effective consumer access to justice: class actions" dalam *Journal of Consumer Policy*, 1992:15, 4; *Pro Quest*, hlm. 445.

²¹ UNCTAD, *United Nations Guidelines for Consumer Protection*, New York and Geneva, 2016, hlm. 6.

Tujuan UNGCP ini adalah untuk:²²

1. Membantu negara-negara dalam mencapai atau memelihara perlindungan yang memadai bagi penduduk mereka sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola-pola produksi dan distribusi yang responsif terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen;
3. Mendorong derajat kode etik yang tinggi bagi mereka yang terlibat dalam produksi dan distribusi barang dan jasa untuk konsumen;
4. Membantu negara-negara dalam membatasi praktik bisnis yang kasar (*abusive*) oleh semua perusahaan baik di tingkat nasional maupun internasional yang berdampak buruk bagi konsumen;
5. Memfasilitasi pengembangan kelompok-kelompok konsumen yang independen;
6. Kerjasama internasional yang lebih jauh di bidang perlindungan konsumen;
7. Mendorong pengembangan kondisi pasar yang memberikan konsumen pilihan yang lebih banyak dengan harga yang lebih rendah;
8. Mempromosikan pola konsumsi yang berkelanjutan (*sustainable consumption*)

Yang mesti dipenuhi melalui UNGCP ini meliputi:²³

1. Akses konsumen terhadap barang-barang dan jasa penting/paling diperlukan;
2. Perlindungan konsumen yang rentan dan kurang beruntung;
3. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya bagi kesehatan dan keamanan mereka;

²² UNCTAD, *Ibid.*, hlm.6

²³ *Ibid.*, hlm. 7-8

4. Mempromosikan dan melindungi kepentingan ekonomi konsumen;
5. Akses konsumen terhadap informasi yang memadai yang memungkinkan mereka membuat pilihan informasi menurut keperluan dan keinginan individual;
6. Pendidikan konsumen, termasuk pendidikan atas konsekuensi ekonomi, sosial, dan lingkungan dari pilihan konsumen;
7. Tersedianya penyelesaian sengketa konsumen dan pemberian ganti rugi yang efektif;
8. Kebebasan membentuk kelompok konsumen atau organisasi lain yang relevan dan kesempatan untuk organisasi tersebut menyampaikan pandangan mereka dalam proses pengambilan kebijakan yang mempengaruhi mereka;
9. Mempromosikan pola konsumsi berkelanjutan;
10. Tingkat perlindungan bagi konsumen yang menggunakan perniagaan elektronik (*e-commerce*) yang tak kalah dengan yang diberikan dalam bentuk perdagangan lainnya;
11. Perlindungan privasi konsumen dan arus informasi global yang bebas;

Tampak bahwa akses konsumen untuk memperoleh informasi yang cukup sebagai dasar pilihan-pilihan mereka, merupakan salah satu hal penting untuk diwujudkan. Di samping itu, juga didorong perlunya merealisasikan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif yang memungkinkan konsumen dapat secara cepat memperoleh ganti kerugian. Oleh karena itu, dalam perspektif perlindungan konsumen pada umumnya dan konsumen jasa keuangan pada khususnya, ada beberapa hal yang harus ada yakni: (1) standar mekanisme pengaduan konsumen; (2) lembaga penyelesaian sengketa konsumen yang independen; (3)

standar transparansi informasi produk (sejak proses penawaran sampai dengan layanan purna jual); dan (4) program peningkatan kapasitas/edukasi konsumen.

Landasan teori utama dalam mengembangkan legislasi di bidang perlindungan konsumen seringkali mendasarkan pada tiga kategori umum yaitu:²⁴

- (1) Kebijakan terhadap kegagalan pasar atau menciptakan pasar yang efisien bagi barang dan/jasa konsumen;
- (2) Mendorong tujuan-tujuan etis (*advancing ethical goals*)
- (3).Perlindungan paternalistik konsumen (*paternalist protection of the consumer*)

Dalam hal ini pemerintah suatu negara harus yakin bahwa masalah perlindungan konsumen adalah masalah serius dan signifikan sehingga diperlukan adanya kebijakan perlindungan konsumen. Mengenai hal ini, Charles E. F. Rickett dan Thomas G. W. Telfer menyatakan bahwa:²⁵

"An essential first step in determining whether there is a consumer protection problem should be to characterise the market in question as either competitive, imperfectly competitive, or non-competitive (the case of monopoly). In very imperfectly competitive or non-competitive markets, problems of consumer protection may be in significant measure problems that have to be addressed through competition policy or economic regulation."

Kebijakan perlindungan konsumen tersebut makin diperlukan seiring dengan berbagai kelemahan yang melekat pada diri konsumen. Mengenai hal ini Nicole L'Heureux menyatakan ada 3 (tiga) persoalan yang dihadapi konsumen: *pertama*, tidak adanya kesadaran konsumen bahwa mereka mempunyai hak (hukum) yang dapat dimanfaatkan; *kedua*, banyak konsumen

²⁴ A. Brooke Overby, "An Institutional Analysis of Consumer Law", *Vanderbilt Journal of Transnational Law*, Volume 34 November 2001 Number 5, hlm.5.

²⁵ Charles E. F. Rickett dan Thomas G. W. Telfer, 2003. *International Perspectives on Consumers' Access to Justice*, Cambridge: the University Press, hlm. 69.

tidak tahu bagaimana merumuskan tuntutan mereka; *ketiga*, keengganan mereka untuk membawanya ke pengadilan.²⁶

B. Pentingnya Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Mengacu pada hal-hal di atas, kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan sangat diperlukan karena berbagai kelemahan yang riil dihadapi oleh konsumen jasa keuangan. Sebagaimana diidentifikasi oleh Angelo Capuano dan Iain Ramsay kelemahan konsumen jasa keuangan, terutama dalam hal investasi dan memilih produk-produk keuangan sebagai berikut:²⁷

1. *Consumers may not consider the key features of financial products before making a decision to purchase a product. This includes not considering risk and return, being over optimistic about return and having price insensitivity such that consumers are unaware of the actual cost of the products they hold;*
2. *Consumers may not read the terms and conditions of financial products;*
3. *Consumers may not compare the price and quality of different financial products from different providers;*
4. *Consumers may not evaluate financial products they already own to determine whether they are still needed;*
5. *Consumers may purchase financial products they do not need;*
6. *Consumers may not consider that the fees and charges attaching to financial products contribute to the overall cost of owning those products;*

²⁶ Lihat: Nicole L'Heureux, Nicole L'Heureux., "Effective consumer acces to justice: class actions", *Journal of Consumer Policy*, 1992:15, 4; *Pro Quest*.

²⁷ Angelo Capuano dan Iain Ramsay, *What Causes Suboptimal Financial Behaviour? An Exploration of Financial Literacy, Social Influences and Behavioural Economics*, *Legal Studies Research Paper No. 540*: Melbourne Law School, 2011, hlm. 60-61

7. *Consumers may ignore their investment objectives and needs when purchasing financial products;*
8. *Consumers may be “short sighted”, or look at initial short term cost without fully considering long term benefit and cost;*
9. *A number of consumers rigidly “compartmentalize” money. This means that some consumers may allocate particular funds or a percentage of income to saving, and despite having accumulating credit card debt, continue to save and not repay that credit card debt.*

Sedangkan dalam hal informasi jasa keuangan, masih menurut Angelo Capuano dan Iain Ramsay, kelemahan konsumen meliputi:²⁸

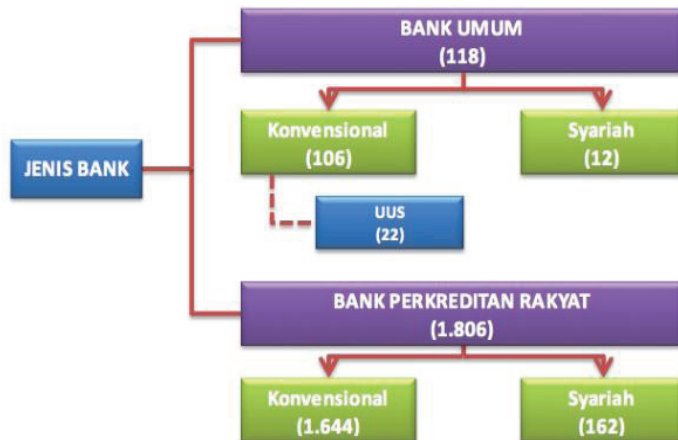
1. *Consumers may not receive or seek independent advice;*
2. *Consumers may believe that they are receiving independent advice from an entity with a vested interest;*
3. *Consumers may not know important questions to ask their advisor;*
4. *Consumers may trust financial institutions to provide them with unbiased financial information in circumstances when some of the information is biased;*
5. *Consumers may lack the ability to filter good advice from bad advice;*
6. *Consumers may not gather information about financial products;*
7. *Consumers may rely on the advice of family or friends who are not financial professionals when making investment decisions.*

Sementara itu di sisi lain lembaga-lembaga keuangan tumbuh pesat baik dari segi kuantitas pelaku usahanya maupun jenis layanan yang ditawarkan. Regulasi dan kebijakan pemerintah

²⁸ Angelo Capuano and Iain Ramsay, *idem.*, hlm. 61. Sementara *Consumers International* mengidentifikasi bahwa informasi jasa keuangan setidaknya memenuhi kriteria: *Clear, Sufficient, Reliable, Comparable, Timely*. Lihat: Consumers International, “*Safe, fair and competitive markets in financial services: recommendations for the G20 on the enhancement of consumer protection in financial services*” March 2011, hlm. 8-9.

di bidang jasa keuangan pun berjalan “dinamis” seiring perubahan dan perkembangan yang ada di masyarakat. Hingga tahun 2015 pertumbuhan yang signifikan layanan jasa keuangan perbankan di Indonesia tercatat: Bank Umum sebanyak 118 dan Bank Perkreditan Rakyat sejumlah 1.806, sebagaimana dapat dilihat dalam Gambar 2 berikut.

Rekapitulasi Institusi Perbankan di Indonesia September 2015



Gambar 2. Rekapitulasi Institusi Perbankan

Sumber: OJK, Statistik Perbankan, 2015

Demikian juga halnya dengan industri keuangan asuransi yang terus bertumbuh dalam kurun waktu 2011-2015 (Tabel 1) serta tampak juga dari jumlah pelaku industri keuangan non bank pada Mei 2017 (Tabel 2) berikut ini.

Tabel 1. Pertumbuhan Industri Keuangan Asuransi

No.	Keterangan / Description	2011	2012	2013	2014	2015
1.	Asuransi Jiwa / Life Insurance	45	47	49	50	55
	a. Swasta Nasional / National Private	26	28	30	31	33
	b. Patungan / Joint Venture	19	19	19	19	22
2.	Asuransi Umum / Non Life Insurance	85	84	82	81	80
	a. Swasta Nasional / National Private	66	66	65	64	64
	b. Patungan / Joint Venture	19	18	17	17	16
3.	Reasuransi / Reinsurance	4	4	4	5	6
	a. Swasta Nasional / National Private	4	4	4	5	6
	b. Patungan / Joint Venture	-	-	-	-	-
4.	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial / Agencies Administering of Social Insurance	2	2	2	2	2
5.	Penyelenggara Asuransi Wajib / Companies Administering of Mandatory Insurance	3	3	3	3	3
6.	Jumlah / Total (1 s.d. 5) / (1 to 5)	139	140	140	141	146

Sumber: OJK, Statistik Perasuransian 2015

Tabel 2. Jumlah Pelaku IKNB

Komponen	Mei 2017		Total
	Konvensional	Syariah*	
Asuransi	138	12	150
Asuransi Jiwa	52	7	59
Asuransi Umum	76	4	80
Reasuransi	5	1	6
Asuransi Wajib	3		3
Asuransi Sosial (BPJS)	2		2
Lembaga Pembiayaan	260	7	267
Perusahaan Pembiayaan	196	3	199
Modal Ventura	62	4	66
PP Infrastruktur	2		2
Dana Pensiun	244		244
DPPK-PPMP	177		177
DPPK-PPIP	43		43
DPLK	24		24
LKK	34	3	37
1. LPEI	1		1
2. Pergadaian	9	1	10
3. Lembaga Penjamin	21	2	23
4. PT SMF (Persero)	1		1
5. PT PNM (Persero)	1		1
6. PT Danareksa (Persero)	1		1
Jasa Penunjang IKNB	238		238
1. Pialang Asuransi	169		169
2. Pialang Reasuransi	42		42
3. Jasa Penilai Kerugian	27		27
LKM	146	18	164
TOTAL	1,060	40	1,100

Sumber: OJK, Mei 2017

Sayangnya, pertumbuhan bisnis di sektor jasa keuangan tidak serta merta diikuti upaya pemberdayaan dan pendidikan konsumen jasa keuangan.

Salah satu permasalahan layanan jasa keuangan adalah soal transparansi produk; meski UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur.²⁹ Namun dalam praktik justru banyak pelanggaran hak konsumen yang menyangkut pemberian informasi ini. Berbagai informasi penting dan relevan bagi konsumen jasa pembiayaan sering tidak diberikan secara memadai sehingga berujung pada kerugian yang menimpa mereka. Seandainya informasi itu diberikan, banyak di antaranya yang tidak lengkap, tidak benar, atau bahkan menyesatkan. Hal ini dapat 'dipahami' karena umumnya informasi di awal transaksi diberikan oleh tenaga pemasaran yang cenderung memberikan informasi yang menyenangkan/berlebihan untuk konsumen, semata-mata demi mencapai target penjualan.

Konsumen jasa keuangan sangat membutuhkan pengetahuan dan informasi yang memadai tentang proses dan produk jasa keuangan sehingga mereka mampu memahami dan memilih produk jasa keuangan mana yang mereka perlukan. Dalam konteks informasi, OECD pada bulan Juli 2005 telah mengeluarkan rekomendasi tentang prinsip-prinsip dan praktik baik pendidikan dan kesadaran keuangan yang antara lain meminta lembaga keuangan untuk lebih berperan dalam peningkatan kapasitas dan kesadaran keuangan masyarakat. Dirumuskan bahwa:³⁰

“The role of financial institutions in financial education should be promoted and become part of their good governance with respect to their financial clients. Financial institutions’ accountability and responsibility should be encouraged not

²⁹ Lihat Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³⁰ OECD-Directorate for Financial and Enterprise Affairs, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, July 2005.

only in providing information and advice on financial issues, but also in promoting financial awareness clients, especially for long-term commitments and commitments which represent a substantial proportion of current and future income.

Di samping itu, setelah krisis keuangan global, menurut OECD³¹, melek finansial makin diakui sebagai keterampilan hidup individu yang penting di sebagian besar bidang ekonomi. Alasan yang mendasari pertimbangan kebijakan yang berkembang ini mencakup pengalihan berbagai risiko (keuangan) kepada konsumen, kompleksitas dan evolusi lanskap keuangan yang semakin pesat, meningkatnya jumlah konsumen / investor aktif di bidang keuangan dan kemampuan terbatas peraturan itu sendiri untuk secara efisien melindungi konsumen. Selain itu, konsekuensi dari krisis keuangan telah menunjukkan potensi biaya tersirat dan dampak negatif dari rendahnya tingkat melek finansial bagi masyarakat pada umumnya, pasar keuangan dan rumah tangga.

Oleh karena itu berbagai upaya mewujudkan dan merealisasikan hal-hal penting di atas harus didukung. Seandainya pemerintah belum mampu menyediakannya, gagasan untuk merealisasikan hal ini dapat muncul dari asosiasi pelaku usaha atau kalangan masyarakat sipil. Bagaimanapun juga akses keadilan konsumen (*access to justice*) mesti ditingkatkan dan diperbaiki, tidak hanya melalui pendekatan yuridis formal melainkan juga dengan pendekatan sosiologis. Dalam konteks perlindungan konsumen, Michell Lyttle³² menyatakan bahwa akses keadilan konsumen meliputi: kemampuan untuk membawa klaim dan berhasil memperoleh kompensasi; kemampuan untuk mempertahankan klaim yang tidak cukup bukti; biaya proporsional; prosedur yang efektif dan sederhana;

³¹ OECD/INFE, *High-Level Principles on National Strategies for Financial Education*, OECD: August 2012, hlm. 2-3

³² Lihat: Michell Lyttle, "Consumer Access to Justice", makalah disampaikan pada *the Conference on Litigation Costs and Funding*, University of Oxford Faculty of Law, 6-7 Juli 2009

proses cepat dari awal hingga kesimpulan; dan penegakan hukum yang efektif dari suatu keputusan. Sedangkan Klaus Viitanen³³ dari University of Helsinki menyatakan bahwa akses keadilan konsumen dapat dibagi ke dalam dua kelompok yakni: (1) Perlindungan kepentingan kolektif konsumen, yakni kepentingan di mana tidak ada konsumen individu memiliki hak untuk memperbaiki ketika pelanggaran kepentingan ini terjadi; dan (2) Perlindungan hak-hak individual, yakni bagaimana hak konsumen terpenuhi dalam kasus-kasus individual setelah persetujuan kontrak dan konsumen tidak puas dengan pembeliannya.

Salah satu aspek penting adanya lembaga independen dalam layanan jasa keuangan adalah tindakan obyektif dan protektif yang diharapkan di tengah persaingan usaha yang ketat antar lembaga keuangan, termasuk dalam bidang pengawasan. Sebagaimana diuraikan di atas, persaingan yang ketat di sektor jasa keuangan dapat berdampak pada munculnya persaingan yang *unfair* yang berdampak merugikan konsumen. Di samping itu ketidaktahuan konsumen terhadap berbagai aspek penyelenggaraan jasa keuangan juga menuntut keberadaan lembaga independen yang mampu memberdayakan konsumen jasa keuangan sehingga mempunyai literasi jasa keuangan yang memadai.

Perhatian terhadap perlunya perlindungan konsumen melalui peningkatan literasi keuangan sudah cukup lama menjadi perhatian banyak Negara. Shawn Cole, Thomas Sampson dan Bilal Zia mencatat bahwa:³⁴

“The role of financial literacy has garnered increasing attention in both the developed and developing world. In January 2008, the U.S. government set up a President’s Advisory Council

³³ Klaus Viitanen, “Consumer Law: Especially from the viewpoint of consumer’s access to justice”, bahan presentasi, Oktober 2008.

³⁴ Shawn Cole, Thomas Sampson dan Bilal Zia, “Prices or Knowledge? What Drives Demand for Financial Services in Emerging Markets?”, Harvard Business School, Working Paper 09-117, 2009, hlm. 4-5.

on Financial Literacy, charged with promoting programs that improve financial education at all levels of the economy and helping increase access to financial services. In the developing world, the Indonesian government declared 2008 “the year of financial education” with a stated goal of improving access to and use of financial services by increasing financial literacy. Similarly, in India, the Reserve Bank of India launched an initiative in 2007 to establish Financial Literacy and Credit Counseling Centers throughout the country which would offer free financial education and counseling to urban and rural populations.”

Di samping itu fakta bahwa konsumen jasa keuangan adalah pihak yang lemah, telah menjadikan sengketa antara konsumen dan penyedia jasa keuangan sering tidak berakhir dengan memuaskan bagi konsumen. Lebih dari pada itu, mekanisme penyelesaian sengketa yang ada (khususnya peradilan), juga tak berpihak kepada konsumen mengingat prosedur penyelesaian sengketa yang ada sangat formal, membutuhkan waktu yang lama, serta biaya yang tidak sedikit. Hal ini menjadi tantangan tersendiri untuk dapat mewujudkan bantuan (hukum) yang komprehensif bagi konsumen jasa keuangan, agar memperoleh akses keadilan yang lebih baik, terutama bagi konsumen miskin atau yang mempunyai sumber daya terbatas. Ketiadaan akses keadilan konsumen jasa keuangan juga ditemukan di negara maju seperti Amerika Serikat, khususnya di negara bagian Indiana. Disimpulkan dalam laporan studi yang diselenggarakan oleh Indiana Legal Services Inc, Indiana Bar Foundation, dan Indiana State Bar Association bahwa:³⁵

The information obtained from all sources in the study indicates that the current greatest legal needs of the poor are in the areas of consumer finance, family law, housing, public entitlements, and health. Almost every component of the study points to the

³⁵ Indiana Legal Services Inc, Indiana Bar Foundation, dan Indiana State Bar Association, *Unequal Access to Justice: A Comprehensive Study of the Civil Legal Needs of the Poor in Indiana (Executive Summary)*, 2008., hlm. 3-4.

conclusion that consumer finance and family law are currently the primary legal needs of the low-income population.

Memperhatikan hal-hal di atas, sangat diperlukan juga adanya lembaga yang berfungsi menjadi semacam “financial adviser” atau seperti di Inggris terdapat “The Money Advice Service” yang berperan dalam memberikan layanan informasi dan nasihat kepada konsumen berkaitan dengan layanan jasa keuangan secara gratis dan independen. Independensi lembaga semacam ini sangat penting menurut Gerard Lemos, *Chairman of The Money Advice Service* karena:³⁶

1. *Consumer needs to be clear that a particular product is the one that he or she wants and will do the job expected of it.*
2. *after making a purchase, the consumer needs to know that if something does go wrong they have someone they can trust to turn for redress*
3. *the consumer wants to know that the government is on their side*

Dengan kata lain, konsumen memang membutuhkan perlindungan dalam arti yang sesungguhnya baik itu yang menyangkut kejelasan produk jasa keuangan, risiko yang dapat timbul, maupun keberpihakan pemerintah terhadap kepentingannya sebagai konsumen. Seringkali konsumen harus menanggung kerugian karena ketidaktahuan, minimnya informasi produk, atau bahkan penyalahgunaan posisi dominan pelaku usaha jasa keuangan. Salah satu contoh yang sering dihadapi oleh konsumen jasa keuangan adalah masalah mendasar dalam penggunaan kartu kredit dimana pemberi pinjaman (bank) memiliki kekuatan absolut tidak hanya untuk menerapkan persyaratan pada awalnya, tapi juga untuk mengubah persyaratan tersebut secara sepihak. Bank menyusun kontrak dan menawarkannya kepada

³⁶ Gerard Lemos, Naskah Presentasi dalam “Bank of Indonesia-OECD Regional Asian Seminar on Financial Literacy ‘Towards a national strategy on financial education”, di Jakarta 27 June 2011

konsumen berdasarkan pada prinsip “take it or leave it”. Kontrak ini sering memberi “kewenangan” kepada bank untuk mengubah persyaratan, dan konsumen dianggap telah “menerima” perubahan jika dia tetap menggunakan kartu kredit. Di awal, konsumen yang cukup terinformasi dapat saja memilih penyedia jasa keuangan yang dianggapnya paling baik, namun dia tidak memiliki kemampuan atau daya tawar ketika bank tersebut mengubah persyaratan kontrak yang ada. Kondisi yang sama juga dirasakan konsumen di Amerika Serikat sebagaimana dinyatakan oleh Robert J. Hobbs, April Kuehnhoff, dan Chi Chi Wu³⁷.

Oleh karena itu, di samping konsumen membutuhkan penguatan dan pemberdayaan untuk lebih meningkatkan daya tawar mereka di hadapan pelaku usaha serta aksesibilitas layanan jasa keuangan yang lebih sederhana, konsumen juga membutuhkan lembaga pengawas independen yang memiliki cukup kewenangan untuk memaksa pelaku usaha jasa keuangan agar menjalankan usaha dan mengelola jasa keuangannya secara transparan, adil, dan bertanggung jawab serta menghormati dan memenuhi hak-hak konsumen.

Dalam konteks inilah harapan besar diletakkan pada OJK dalam memberdayakan konsumen karena memegang mandat sebagai institusi yang harus mencerdaskan/mendidik konsumen jasa keuangan sehingga memahami seluk beluk layanan jasa keuangan (*financial literate*) agar terhindar dari kerugian.³⁸ Untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan

³⁷ Robert J. Hobbs, April Kuehnhoff, dan Chi Chi Wu, *Model Family Financial Protection Act*, National Consumer Law Center, December 2015, hlm.4.

³⁸ Lihat Pasal Pasal 28 huruf a UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK yang menyatakan bahwa untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi: memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya.

mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, sehingga diperlukan OJK yang memiliki fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara terpadu, independen dan akuntabel.

Di samping itu OJK dapat memperkuat kapasitasnya dengan belajar dari praktik baik (*good practices*) yang ditunjukkan oleh *Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)* di Amerika Serikat yang dibentuk untuk memastikan bahwa:³⁹

1. *Consumers are provided with timely and understandable information to make responsible decisions about transactions involving consumer financial products and services;*
2. *Consumers are protected from unfair, deceptive, or abusive acts and practices and from discrimination;*
3. *Outdated, unnecessary, or unduly burdensome regulations concerning consumer financial products and services are regularly identified and addressed in order to reduce unwarranted regulatory burdens;*
4. *Federal consumer financial law is enforced consistently, without regard to (service providers') status as depository institutions, in order to promote fair competition; and*
5. *Markets for consumer financial products and services operate transparently and efficiently to facilitate access and innovation.*

Sebagaimana diatur dalam *Section 1021* dari *Dodd-Frank Act* tujuan pembentukan CFPB adalah untuk mengimplementasikan dan menegakkan UU Keuangan Konsumen di tingkat Federal secara konsisten guna memastikan bahwa semua konsumen mempunyai akses ke pasar produk dan layanan keuangan konsumen dan bahwa setiap pasar tersebut berlangsung adil, transparan dan kompetitif. Sejak Juli 2011 CFPB berfungsi

³⁹ Consumers International, "In search of good practices in financial consumer protection", February 2013, hlm. 3.

sebagai Badan Perlindungan Konsumen Keuangan yang utama (*the principal national financial consumer protection body*).⁴⁰

Keberadaan OJK juga dapat diperkuat melalui pelembagaan *self-regulation* sebagaimana di Hongkong Industri Perbankan membentuk *Code of Banking Practice (CoBP)* guna mendorong praktik perbankan yang baik dengan menyusun standar minimum dimana lembaga keuangan harus memenuhi kewajiban mereka terhadap konsumen. Aturan ini dibentuk oleh Asosiasi Industri Keuangan dan bersifat *non-statutory*. *The Hong Kong Monetary Authority (HKMA)* mengharapakan lembaga-lembaga keuangan di Hongkong menyesuaikan dengan CoPB dan memonitor pemenuhannya sebagai bagian dari pengawasan regular mereka.⁴¹ Sementara itu di Inggris sudah memulai era baru dalam regulasi keuangan sejak 1 Desember 2001 yakni saat *Financial Services and Markets Act 2000 (FSMA)* mulai berlaku. FSMA menyediakan kerangka untuk secara menyeluruh melakukan rasionalisasi dan modernisasi UU layanan keuangan meliputi bank, perusahaan asuransi, dealer sekuritas dan jenis-jenis penyedia jasa keuangan.⁴²

Sebagaimana diketahui bahwa sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya beralih dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) - Kementerian Keuangan ke OJK. Sementara fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia (BI) ke OJK sejak 31 Desember 2013.

⁴⁰ *Idem.*, hlm. 4

⁴¹ *Idem.*

⁴² Eilis Ferran, *Dispute Resolution Mechanisms In The Uk Financial Sector*, Reader in Corporate Law and Financial Regulation, Director of the Centre for Corporate and Commercial Law (3CL), Law Faculty University of Cambridge 100 West Road Cambridge CB3 9DZ UK, 2002. hlm. 3.

OJK sendiri lahir sebagai lembaga pengawas sektor keuangan dibentuk berdasarkan UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dengan latar belakang pendirian sebagai berikut:⁴³

1. Perkembangan system keuangan karena adanya konglomerasi bisnis, produk kombinasi (*hybrid product*), dan *regulatory arbitrage*;
2. Permasalahan di sektor keuangan karena adanya moral hazard, perlindungan konsumen dan koordinasi lintas sektoral;
3. UU No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, Pasal 34 yang mengamanatkan pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan.

Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian, dan pemeriksaan bank merupakan lingkup pengaturan dan pengawasan *microprudential* yang menjadi tugas dan wewenang OJK. Kebijakan *microprudential* adalah suatu kebijakan yang mengatur institusi keuangan secara individu, dimana kebijakan tersebut meliputi analisis perkembangan dari masing-masing institusi keuangan secara individu. Dengan kata lain kebijakan *microprudential* hanya mengatur institusi keuangannya saja. Adapun lingkup pengaturan dan pengawasan *macroprudential* merupakan tugas dan wewenang BI. Kebijakan *macroprudential* adalah kebijakan yang memiliki tujuan utama untuk memelihara stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan melalui pembatasan peningkatan risiko sistemik. Dalam rangka pengaturan dan pengawasan *macroprudential*, OJK berkoordinasi dengan BI untuk melakukan himbauan moral (*moral suasion*) kepada Perbankan.

⁴³ Tri Hendro SO dan Conny Tjandra R, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014, hlm. 488.

Beberapa nilai tambah dari organisasi OJK dapat dilihat dari gambar berikut (Gambar 3).⁴⁴



Gambar 3. Nilai Tambah Organisasi OJK

Sumber: OJK Way, 2017

Lebih lanjut berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Oleh karena itu dalam rangka memberikan perlindungan konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK (POJK) No. 01/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. POJK dimaksud menerapkan prinsip keseimbangan, yaitu antara menumbuhkembangkan sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan. POJK tersebut mengandung 3 aspek utama yaitu: (1) peningkatan transparansi dan pengungkapan

⁴⁴ Muliaman D. Hadad, *OJK Way – Implementasi Manajemen Perubahan di OJK*, Jakarta: Grasindo, 2017, hlm. 51.

manfaat, risiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK); (2) tanggung jawab PUJK untuk melakukan penilaian kesesuaian produk dan/atau layanan dengan risiko yang dihadapi oleh konsumen keuangan; (3) prosedur yang lebih sederhana dan kemudahan konsumen keuangan untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/ atau layanan PUJK.

Dalam penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan PUJK di luar pengadilan maka OJK telah menerbitkan POJK No. 01/POJK.07/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan. POJK tersebut antara lain mengatur mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*). Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil.

Oleh karena itu kehadiran OJK sangat penting dan strategis dalam konteks perlindungan konsumen di tengah kelemahan kedudukan dan daya tawar konsumen jasa keuangan di depan pelaku usaha. Penyalahgunaan posisi dominan yang dimiliki pelaku usaha layanan jasa keuangan sering berakibat pada ketiadaan akses keadilan konsumen dalam memperjuangkan dan menuntut hak-haknya. Besarnya tanggung jawab OJK dalam konteks pengaturan dan pengawasan penyelenggaraan jasa keuangan sangat signifikan karena keberlangsungan tata kelola dan peredaran sejumlah besar dana di masyarakat (Gambar 4).

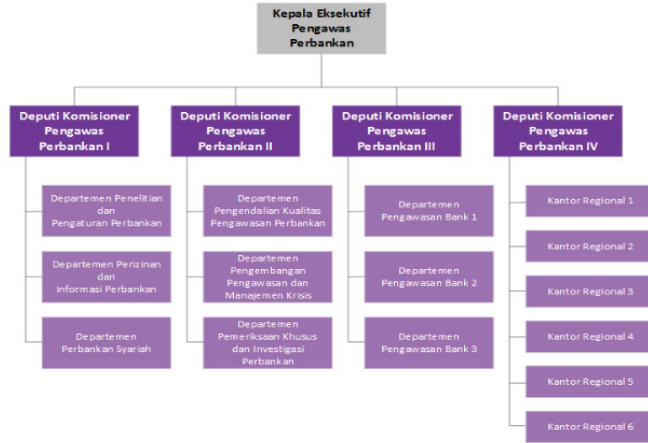


Gambar 4. Jumlah Dana yang Diawasi OJK

Sumber: Mingguan Tempo, edisi 18 Juni 2017

Perbandingan jumlah dana yang diawasi OJK di atas (yang tidak seimbang antara dana di sektor perbankan dan di sektor IKNB) menunjukkan bahwa sektor perbankan masih mendominasi sektor keuangan di Indonesia. Merupakan tantangan tersendiri bagi OJK untuk meningkatkan kinerja IKNB agar mampu berkembang dan memberi kontribusi yang lebih besar di masa mendatang. Gambaran di atas secara tata kelola juga berdampak pada struktur organisasi OJK di bidang pengawasan dimana pengawasan di sektor perbankan membutuhkan struktur dan sumber daya yang jauh lebih “gemuk” ketimbang IKNB, sebagaimana terlihat pada Gambar 5 dan 6 berikut ini.

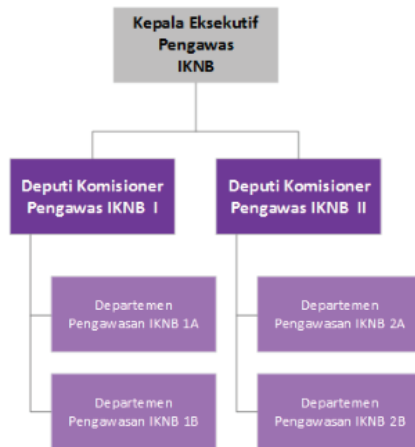
STRUKTUR PENGAWAS PERBANKAN



Gambar 5. Struktur Pengawas Perbankan di OJK

Sumber: website OJK, 2017

STRUKTUR PENGAWAS IKNB



Gambar 6. Struktur Pengawas IKNB di OJK

Sumber: website OJK, 2017

Bab III

PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN SEBELUM DAN SESUDAH DIBENTUKNYA OJK

Penjelasan umum bab:

Kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan terbagi menjadi dua bagian yaitu sebelum adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan setelah adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebelum adanya OJK fungsi pengawasan dilakukan oleh Bapepam-LK namun pada era ini belum dapat menghasilkan kebijakan yang ditujukan secara langsung bagi perlindungan konsumen. Setelah dibentuknya OJK fungsi dan wewenang pengawasan yang dilakukan oleh OJK lebih terintegrasi dan menghasilkan kebijakan yang *preventif* dan *repressif* bagi perlindungan konsumen. Pada bab ini juga dijelaskan dengan adanya perkembangan teknologi perlu dibentuk kebijakan Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan (SPKK).

Tujuan instruksional:

1. Mahasiswa memiliki kemampuan dalam memahami mengenai kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan sebelum adanya OJK.
2. Mahasiswa memiliki kemampuan dalam memahami mengenai kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan setelah dibentuknya OJK.
3. Mahasiswa memiliki kemampuan dalam memahami mengenai perkembangan OJK saat ini termasuk

tantangan dan harapan yang berpengaruh terhadap perlindungan konsumen

Standar kompetensi yang diharapkan:

1. Mahasiswa memiliki kompetensi untuk dapat menjelaskan terkait dengan kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan sebelum dibentuknya OJK dan setelah dibentuknya OJK.
2. Mahasiswa memiliki untuk dapat menjelaskan perbedaan diantara keduanya dengan melihat tugas, fungsi, wewenang, produk hukum yang dihasilkan dan penyelesaian permasalahan di era sebelum dan sesudah dibentuknya OJK dan melihat kebijakan perlindungan konsumen yang terbaik diantara keduanya.
3. Mahasiswa akan memiliki kompetensi untuk dapat menjelaskan berkaitan dengan kebijakan terbaru dari OJK yaitu adanya pembentukan SPKK dan mampu menjelaskan pentingnya kebijakan tersebut bagi keberlanjutan upaya perlindungan konsumen industri jasa keuangan di Indonesia.

A. Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Sebelum OJK

Arti penting dari terciptanya layanan jasa keuangan yang adil selain demi memberikan perlindungan kepada konsumen juga untuk mengoptimalkan peran dan fungsi sektor keuangan untuk tujuan lain. Misalnya, terdapat bukti-bukti dari penelitian di seluruh dunia yang menunjukkan bahwa keterlibatan sektor keuangan (*financial inclusion*) memainkan peran yang sangat penting dalam pengentasan kemiskinan, mengurangi perbedaan pendapatan dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi.⁴⁵

⁴⁵ Diakses dari <http://ekbis.sindonews.com/read/966533/32/revisi-uu-pasar-modal-mendesak-perkuat-peran-ojk-1424343019>

Peran penting tersebut dapat terwujud apabila layanan jasa keuangan dilandasi dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan yang transparan, adil, dan akuntabel. Dalam hal ini Adam J. Levitin⁴⁶ berpendapat bahwa perlindungan konsumen di bidang jasa keuangan saat ini melibatkan campuran antara persyaratan keterbukaan (*disclosure*), pengawasan, larangan produk dan praktek tertentu, dan tindakan penegakan hukum. Inti dari semuanya itu adalah keterbukaan. Selanjutnya ia menyatakan bahwa:

The basic conceit of consumer financial services regulation is that the market is the best guarantor of consumer protection. Markets rely on information. If all material information is readily available to consumers in a form they can easily process, then consumers will be able to make intelligent, informed decisions, which will presumably maximize consumer welfare and discipline product and practice offerings.

Mengacu pada pandangan di atas, pada dasarnya upaya untuk memberikan perlindungan konsumen jasa keuangan di Indonesia sudah coba dilakukan sejak era Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK). Bapepam-LK adalah sebuah lembaga di bawah Kementerian Keuangan RI yang bertugas membina, mengatur, dan mengawasi sehari-hari kegiatan pasar modal serta merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang lembaga keuangan. Secara historis Bapepam-LK merupakan penggabungan dari Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam) dan Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan Departemen Keuangan RI.

Tugas dari BAPEPAM-LK yaitu:⁴⁷ melakukan pembinaan, pengaturan, dan pengawasan sehari-hari kegiatan Pasar Modal dengan tujuan untuk mewujudkan terciptanya kegiatan Pasar Modal yang teratur, wajar, dan efisien serta melindungi

⁴⁶ Adam J. Levitin, "The Consumer Financial Protection Agency", Research Paper No. 1447082 August 2009, *GEORGETOWN LAW Faculty Working Papers*.

⁴⁷ Lihat Pasal 3 dan 4 UU No.8 Tahun 1995 Tentang Pasar Modal

kepentingan pemodal dan masyarakat. Teratur berarti menjamin bahwa seluruh pelaku pasar modal wajib mengikuti ketentuan yang berlaku sesuai dengan bidangnya masing-masing dan melaksanakannya secara konsisiten. Wajar berarti seluruh pelaku pasar modal melakukan kegiatannya dengan memperhatikan standar dan etika yang berlaku di dunia bisnis serta mengutamakan kepentingan masyarakat banyak. Efisien berarti kegiatan pasar modal dilakukan secara cepat dan tepat dengan biaya relatif murah.

Adapun fungsi Bapepam-LK adalah:

- a. Penyusunan dan penegakan peraturan di bidang pasar modal primer dan sekunder
- b. Penegakan peraturan di bidang pasar modal;
- c. Pembinaan dan pengawasan terhadap pihak yang memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran dari Badan dan pihak lain yang bergerak di pasar modal;
- d. Penetapan prinsip-prinsip keterbukaan perusahaan bagi Emiten dan Perusahaan Publik;
- e. Penyelesaian keberatan yang diajukan oleh pihak yang dikenakan sanksi oleh Bursa Efek, Kliring dan Penjaminan, dan Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian;
- f. Penetapan ketentuan akuntansi di bidang pasar modal;
- g. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang lembaga keuangan;
- h. Pelaksanaan kebijakan di bidang lembaga keuangan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- i. Perumusan standar, norma, pedoman kriteria dan prosedur di bidang lembaga keuangan;

- j. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang lembaga keuangan;
- k. Pelaksanaan tata usaha Badan.

Lebih lanjut Bapepam-LK memiliki wewenang sebagai berikut:⁴⁸

1. Memberi ijin atau persetujuan kepada :
 - a. Bursa Efek, Lembaga Kliring dan Penjaminan, Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian, Reksa Dana, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, dan Biro Administrasi Efek;
 - b. orang perseorangan bagi Wakil Penjamin Emisi Efek, Wakil Perantara Pedagang Efek, dan Wakil Manajer Investasi; dan
 - c. Bank Kustodian;
2. mewajibkan pendaftaran Profesi Penunjang Pasar Modal dan Wali Amanat;
3. menetapkan persyaratan dan tata cara pencalonan dan memberhentikan untuk sementara waktu komisaris dan atau direktur serta menunjuk manajemen sementara Bursa Efek, Lembaga Kliring dan Penjaminan, serta Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian sampai dengan dipilihnya komisaris dan atau direktur yang baru;
4. menetapkan persyaratan dan tata cara Pernyataan Pendaftaran serta menyatakan, menunda, atau membatalkan efektifnya Pernyataan Pendaftaran;
5. mengadakan pemeriksaan dan penyidikan terhadap setiap Pihak dalam hal terjadi peristiwa yang diduga merupakan pelanggaran terhadap Undang-undang ini dan atau peraturan pelaksanaannya;
6. mewajibkan setiap Pihak untuk:
 - a. menghentikan atau memperbaiki iklan atau promosi yang berhubungan dengan kegiatan di Pasar Modal;

⁴⁸ Lihat Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1995 Tentang Pasar Modal

atau

- b. mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi akibat yang timbul dari iklan atau promosi dimaksud.
7. melakukan pemeriksaan terhadap :
 - a. setiap Emiten atau Perusahaan Publik yang telah atau diwajibkan menyampaikan Pernyataan Pendaftaran kepada Bapepam; atau
 - b. Pihak yang dipersyaratkan memiliki izin usaha, izin orang perseorangan, persetujuan, atau pendaftaran profesi berdasarkan Undang-undang ini;
 8. menunjuk Pihak lain untuk melakukan pemeriksaan tertentu dalam rangka pelaksanaan wewenang Bapepam sebagaimana dimaksud dalam angka 7;
 9. mengumumkan hasil pemeriksaan;
 10. membekukan atau membatalkan pencatatan suatu Efek pada Bursa Efek atau menghentikan Transaksi Bursa atas Efek tertentu untuk jangka waktu tertentu guna melindungi kepentingan pemodal;
 11. menghentikan kegiatan perdagangan Bursa Efek untuk jangka waktu tertentu dalam hal keadaan darurat;
 12. memeriksa keberatan yang diajukan oleh Pihak yang dikenakan sanksi oleh Bursa Efek, Lembaga Kliring dan Penjaminan, atau Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian serta memberikan keputusan membatalkan atau menguatkan pengenaan sanksi dimaksud;
 13. menetapkan biaya perizinan, persetujuan, pendaftaran, pemeriksaan, dan penelitian serta biaya lain dalam rangka kegiatan Pasar Modal;
 14. melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencegah kerugian masyarakat sebagai akibat pelanggaran atas ketentuan di bidang Pasar Modal;

15. memberikan penjelasan lebih lanjut yang bersifat teknis atas Undang-undang ini atau peraturan pelaksanaannya;
16. menetapkan instrumen lain sebagai Efek selain yang telah ditentukan
17. melakukan hal-hal lain yang diberikan berdasarkan Undang-undang ini.

Dilihat dari kedudukan hukumnya, secara normatif tidak dinyatakan dalam UU Pasar Modal bahwa fungsi pengawasan oleh Bapepam-LK bersifat independen, namun secara teknis semestinya bersifat independen. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sifat independen Bapepam-LK tidak sungguh-sungguh dimiliki karena dalam melaksanakan fungsi dan wewenang (fungsi pengawasan, pengaturan dan pembinaan), Bapepam-LK berada di bawah dan bertanggung jawab terhadap Menteri Keuangan. Sebagai lembaga yang independen sebenarnya dimaksudkan bahwa Bapepam-LK dalam menjalankan fungsi, tugas dan kewenangannya haruslah dilakukan secara objektif tidak dipengaruhi atau mendapat tekanan politik serta intervensi dari kepentingan-kepentingan pihak lain khususnya pemerintah.

Di samping itu, dilihat dari ruang lingkup pengawasan yang dibebankan kepada Bapepam-LK, tampak bahwa sebagian besar perhatian yang diberikan oleh Bapepam-LK lebih banyak tercurah pada Pasar Modal ketimbang Lembaga Keuangan lainnya. Dengan kata lain, meskipun mandat pengawasan juga diberikan kepada Lembaga Keuangan, namun perhatian Bapepam-LK kepada Lembaga Keuangan di luar Pasar Modal relatif sangat terbatas. Hal itu tampak juga dari terbatasnya produk hukum Bapepam-LK dalam rangka mengawasi Lembaga Keuangan.

Salah satu produk hukum di luar ketentuan menyangkut Pasar Modal yang berkaitan dengan upaya perlindungan konsumen yakni Peraturan Bapepam-LK tentang Penilaian

Kemampuan dan Kepatutan Bagi Anggota Direksi dan Komisaris Perusahaan Pembiayaan. Penerbitan Peraturan Bapepam dan LK ini antara lain untuk memenuhi amanat Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 84/PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan yang antara lain menentukan bahwa setiap direksi, komisaris dan kepala cabang Perusahaan Pembiayaan wajib memenuhi persyaratan kemampuan dan kepatutan. Maksud dan tujuan dilaksanakannya penilaian kemampuan dan kepatutan bagi anggota direksi dan dewan komisaris Perusahaan Pembiayaan adalah untuk meningkatkan profesionalisme manajemen dan pengawasan Perusahaan Pembiayaan, sehingga tata kelola Perusahaan Pembiayaan yang baik dapat diwujudkan. Melalui mekanisme uji kelayakan dan kepatutan diharapkan akan diperoleh anggota direksi dan dewan komisaris yang memiliki kemampuan dan kepatutan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerja Perusahaan Pembiayaan yang pada gilirannya akan meningkatkan kontribusi Perusahaan Pembiayaan sebagai salah satu sumber dana pembangunan nasional.

Selengkapny, kebijakan dan regulasi Bapepam-LK yang bersangkutan paut dengan upaya perlindungan konsumen adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Kebijakan dan Regulasi Bapepam-LK

No	Regulasi	Pokok Pengaturan
1	Keputusan Direktur Jenderal Lembaga Keuangan Nomor Kep-1500/LK/2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyampaian Pelaporan Perusahaan Pembiayaan	Keputusan ini dimaksudkan untuk mengumpulkan dan menyusun data statistik Perusahaan Pembiayaan baik individual maupun gabungan dalam rangka: (1) Pembinaan dan pengawasan Perusahaan Pembiayaan; (2) Pencatatan dan analisis moneter maupun stabilitas sistem keuangan; (3) Pemenuhan keperluan internal Perusahaan Pembiayaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, Perusahaan Pembiayaan wajib menyampaikan laporan secara benar dan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan.
2	Keputusan Direktur Jenderal Lembaga Keuangan Nomor KEP-2833/LK/2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan PMN pada Lembaga Keuangan Non Bank	Pedoman Pelaksanaan Penerapan Prinsip Mengenai Nasabah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) Keputusan Menteri Keuangan tentang Penerapan Prinsip Mengenai Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank wajib disusun sesuai dengan keadaan, struktur organisasi dan jenis usaha masing-masing Lembaga Keuangan Non Bank.

3	<p>Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor: PER-04/BL/2007 tentang Akad-akad yang Digunakan dalam Kegiatan Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah</p>	<p>Peraturan ini dilatarbelakangi oleh kegiatan ekonomi berbasis syariah yang harus dilaksanakan berdasarkan asas kesepakatan diantara para pelaku kegiatan ekonomi. Di samping itu bahwa dalam syariah Islam asas-asas kesepakatan dalam kegiatan ekonomi diatur dalam berbagai bentuk perjanjian (akad). Selanjutnya dalam rangka memberikan kerangka hukum yang memadai terhadap akad syariah yang menjadi dasar kegiatan ekonomi di industri perusahaan pembiayaan, maka dipandang perlu untuk menetapkan Peraturan ini.</p>
---	---	--

4	Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor: PER-03/BL/2008 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Anggota Direksi dan Dewan Komisaris Perusahaan Pembiayaan	Maksud dan tujuan dilaksanakannya penilaian kemampuan dan kepatutan bagi anggota direksi dan dewan komisaris Perusahaan Pembiayaan adalah untuk meningkatkan profesionalisme manajemen dan pengawasan Perusahaan Pembiayaan, sehingga tata kelola Perusahaan Pembiayaan yang baik dapat diwujudkan. Melalui mekanisme uji kelayakan dan kepatutan diharapkan akan diperoleh anggota direksi dan dewan komisaris yang memiliki kemampuan dan kepatutan yang tinggi sehingga dapat meningkatkan kinerja Perusahaan Pembiayaan yang pada gilirannya akan meningkatkan kontribusi Perusahaan Pembiayaan sebagai salah satu sumber dana pembangunan nasional.
5	Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor: PER-03/BL/2010 tentang Bentuk, Susunan, dan Penyampaian Laporan Keuangan Triwulanan dan Laporan Kegiatan Usaha Semesteran Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur	Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur wajib menyampaikan laporan keuangan triwulanan dan laporan kegiatan usaha semesteran dalam bentuk dokumen fisik (<i>hard-copy</i>) maupun format digital (<i>soft-copy</i>)

6	Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor Per-05/Bl/2010 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Dana Pensiun Lembaga Keuangan	Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (5) Permenkeu Nomor 30/PMK.010/2010 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank, maka Dana Pensiun Lembaga Keuangan wajib menyusun dan menyampaikan pedoman pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan petunjuk penyusunan.
6	Keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor: PER-03/BL/2007 tentang Kegiatan Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah sebagaimana diubah dengan Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor: PER-06/BL/2012	Industri perusahaan pembiayaan memerlukan keragaman sumber pembiayaan dan investasi, termasuk melalui sumber pembiayaan dan investasi yang didasarkan pada Syariat Islam serta memberikan kerangka hukum yang memadai terhadap sumber pendanaan bagi perusahaan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah

7	<p>Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor PER-02/BL/2011 tentang Pedoman Pemeriksaan Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia</p>	<p>Pedoman ini ditetapkan sebagai acuan dalam pelaksanaan pemeriksaan Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia. Sesuai dengan UU LPEI, pembinaan dan pengawasan terhadap LPEI dilakukan oleh Menteri Keuangan. Dalam rangka melaksanakan pembinaan dan pengawasan LPEI, berdasarkan Pasal 71 ayat (2) Permenkeu Nomor 140/PMK.010/2009 tentang Pembinaan dan Pengawasan Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Permenkeu Nomor 161/PMK.010/2010, Menteri Keuangan melakukan pemeriksaan terhadap LPEI. Selanjutnya, berdasarkan Pasal 71 ayat (3) dinyatakan bahwa pemeriksaan LPEI dilakukan oleh Ketua Bapepam-LK atau pihak lain yang ditunjuk oleh Ketua Bapepam-LK.</p>
---	--	--

8	<p>Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor: PER-05/BL/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah bagi Perusahaan Pembiayaan</p>	<p>Peraturan ini untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (5) Permenkeu Nomor 30/PMK.010/2010 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non Bank.</p> <p>Perusahaan pembiayaan wajib menyusun dan menyampaikan pedoman pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan petunjuk penyusunan. Ketua Bapepam-LK c.q. Kepala Biro Pembiayaan dan Penjaminan berwenang untuk meminta perusahaan pembiayaan melakukan perbaikan atas pedoman pelaksanaan penerapan prinsip mengenal nasabah.</p> <p>P4MN Perusahaan Pembiayaan wajib menjabarkan paling kurang hal-hal sebagai berikut: (1) Penanggung Jawab Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah; (2) Kebijakan dan Prosedur Penerimaan Nasabah; (3) Kebijakan dan Prosedur dalam Mengidentifikasi dan Memverifikasi Nasabah; (4) Kebijakan dan Prosedur Pemantauan Rekening dan Pelaksanaan Transaksi Nasabah; (5) Kebijakan dan Prosedur Manajemen Risiko yang Berkaitan dengan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.</p>
---	---	---

9	Peraturan Ketua Bapepam-LK Nomor: PER-02/BL/2012 tentang Pedoman Pemeriksaan Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur	Peraturan ini bertujuan untuk menilai kepatuhan terhadap peraturan perundangan di bidang perusahaan pembiayaan infrastruktur dan memperoleh keyakinan yang memadai atas kebenaran substansi laporan keuangan dan laporan kegiatan usaha. Pemeriksaan dilakukan secara berkala dan mencakup 3 aspek: kelembagaan, operasional, dan keuangan.
---	--	---

Dari berbagai regulasi dan kebijakan yang dikeluarkan di era Bapepam-LK di atas dapat dilihat bahwa *concern* Bapepam-LK masih berkisar pada membangun tata kelola lembaga keuangan (ditandai dengan banyaknya peraturan/kebijakan yang berupa Pedoman) dan laporan pertanggung jawaban penyelenggaraan lembaga keuangan. Memang secara tidak langsung kebijakan di atas dapat membawa dampak positif bagi konsumen jasa keuangan, namun terlihat bahwa di era Bapepam-LK hampir tidak ada produk hukum dan kebijakan yang langsung ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen jasa keuangan. Dengan kata lain, saat itu Bapepam-LK masih sebatas mengurus lembaga keuangan dan belum memberi perhatian pada konsumen jasa keuangan.

Sementara itu sebagaimana diketahui bahwa sebelum lahirnya OJK, pengaturan dan pengawasan Perbankan ada dan menjadi otoritas Bank Indonesia. Dalam konteks perbankan, di luar kebijakan yang diambil oleh Bapepam-LK, Bank Indonesia memang pernah mengeluarkan beberapa kebijakan guna perlindungan konsumen jasa keuangan. Kebijakan ini diambil karena Bank Indonesia menyadari bahwa hubungan

antara Penyelenggara (bank) dengan konsumen tidak seimbang (konsumen berada pada pihak yang lemah). Ketidakseimbangan hubungan antara bank dengan konsumen tersebut antara lain disebabkan karena terdapatnya *asymmetric information* dan *power imbalances*, rendahnya kualitas pelayanan kepada konsumen, penyalahgunaan data pribadi konsumen, dan kurang efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa antara bank dengan konsumen. Inilah yang melatarbelakangi lahirnya Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /Pbi/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Prinsip perlindungan konsumen yang ditetapkan dalam PBI ini meliputi: keadilan dan keandalan; transparansi; perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.⁴⁹ Dalam PBI ini diatur bahwa Bank atau Lembaga selain bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa Sistem Pembayaran dan telah memperoleh izin dari Bank Indonesia, wajib memberikan kesetaraan akses bagi setiap konsumen. Untuk itu maka penyelenggara jasa sistem pembayaran wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada konsumen.⁵⁰ Penyelenggara juga wajib memiliki mekanisme dan prosedur pemberian layanan akses kepada Konsumen berkebutuhan khusus. Di samping itu diatur juga kewajiban penyelenggara untuk bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara.⁵¹ Selanjutnya diatur juga bahwa Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan Perlindungan Konsumen oleh Penyelenggara jasa sistem pembayaran.⁵²

⁴⁹ Pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /Pbi/2014

⁵⁰ Pasal 5 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /Pbi/2014

⁵¹ Pasal 10 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /Pbi/2014

⁵² Pasal 27 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/ 1 /Pbi/2014

B. Kebijakan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era OJK

Keprihatinan dan *concern* dunia internasional terhadap perlindungan konsumen jasa keuangan terus berkembang dan hal ini juga sejalan dengan kondisi riil yang ada di Indonesia. Adanya sebuah standar peraturan mengenai perlindungan konsumen pengguna layanan jasa keuangan sangat mendesak dan penting; apalagi mengingat ukuran/volume pasar keuangan Indonesia yang semakin bertumbuh, yang antara lain ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah investor baik domestik maupun internasional yang masuk ke pasar keuangan dan pasar modal di Indonesia⁵³. Catatan positif kinerja sektor keuangan di Indonesia juga diberikan oleh OECD:⁵⁴

“...tingkat kecukupan modal yang baik serta likuiditas yang memadai akan melindungi terhadap risiko pemburukan, dan suku bunga yang lebih rendah dapat memberikan perlindungan tambahan. UU baru tentang Pencegahan dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan memberikan kepastian hukum atas mekanisme penyelesaian/resolusi bank (termasuk ketentuan konversi kewajiban bank menjadi modal/bail-in) dan menyelaraskan fungsi berbagai lembaga pengawas sistem keuangan.

Untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur,

⁵³ Neraca Transaksi Modal dan Finansial (TMF) pada 2016 mencatat surplus sebesar 29,2 miliar dolar AS, atau meningkat signifikan dari 16,9 miliar pada tahun 2015. Peningkatan tersebut terutama berasal dari naiknya surplus dalam bentuk investasi langsung dan investasi portofolio. Selain itu, peningkatan surplus TMF juga didukung oleh penurunan defisit dalam bentuk investasi lainnya. Peningkatan surplus TMF secara umum dipengaruhi persepsi positif investor global terhadap prospek ekonomi Indonesia, meskipun saat bersamaan ketidakpastian dunia masih tinggi. Persepsi positif tersebut ditopang prospek pertumbuhan ekonomi yang tetap kuat, stabilitas ekonomi yang terkendali, dan imbal hasil yang menarik. Selain itu, kebijakan Amnesti Pajak juga memperkuat persepsi positif terhadap ekspektasi apresiasi kurs dan ketahanan ekonomi ke depan, termasuk ketahanan fiskal. Lihat: Bank Indonesia, *Laporan Perekonomian Indonesia 2016*, ISSN 0522-2572, hlm. 57.

⁵⁴ OECD, *Survei Ekonomi OECD – Indonesia*, Ikhtisar, Oktober 2016.

adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, sehingga diperlukan OJK yang memiliki fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara terpadu, independen dan akuntabel. Sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya beralih dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan - Kementerian Keuangan ke OJK. Demikian pula sejak 31 Desember 2013 fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari BI ke OJK. Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian, dan pemeriksaan bank merupakan lingkup pengaturan dan pengawasan *microprudential* yang menjadi tugas dan wewenang OJK. Adapun lingkup pengaturan dan pengawasan *macroprudential* merupakan tugas dan wewenang BI.⁵⁵ Tujuan utama kebijakan makroprudensial adalah mencegah terjadinya guncangan terhadap stabilitas ekonomi. Oleh karena itu, seluruh kebijakan diarahkan untuk mencermati risiko sistemik di sektor keuangan, termasuk mencegah terbentuknya risiko kredit dan likuiditas akibat terseret pertumbuhan yang terlampau cepat.⁵⁶

⁵⁵ Jika dianalogikan, kebijakan mikroprudensial tak ubahnya seperti upaya memantau setiap pohon untuk memastikan pertumbuhan yang sehat. Sedangkan, kebijakan makroprudensial menyangkut ruang lingkup yang lebih luas, yakni strategi untuk menjaga kondisi hutan secara keseluruhan. Sejak fungsi pengaturan dan pengawasan industri perbankan—yang merupakan kebijakan mikroprudensial—dialihkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 31 Desember 2013, maka tidak berarti peran Bank Indonesia serta merta tereduksi. Saat ini, fokus BI melebar kepada kebijakan makroprudensial sebagai salah satu bagian dari pilar stabilitas sistem keuangan pascapengalihan sebagian tugas kepada OJK. Dua pilar lain yang tak kalah penting adalah kebijakan moneter dan sistem pembayaran. Ketiga pilar tersebut menjadi instrumen utama untuk memastikan terciptanya stabilitas perekonomian. Lihat: Bank Indonesia, *GERALInfo*, Newsletter Bank Indonesia, Edisi 46, 2014, Tahun 5, hlm.4

⁵⁶ *Ibid.*, hlm 5.

Dalam rangka pengaturan dan pengawasan *macroprudential*, OJK berkoordinasi dengan BI untuk melakukan himbauan moral (*moral suasion*) kepada Perbankan.

Perkembangan sektor keuangan yang terintegrasi menuntut OJK untuk melakukan pengawasan secara terintegrasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas pengawasan atas lembaga jasa keuangan secara terintegrasi antar sub sektor keuangan. Pelaksanaan pengawasan terintegrasi diharapkan dapat menurunkan potensi risiko sistemik kelompok jasa keuangan, mengurangi potensi *moral hazard*, mengoptimalkan perlindungan konsumen jasa keuangan dan mewujudkan stabilitas sistem keuangan. *Road map* pengembangan sistem pengawasan terintegrasi mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Menyusun metodologi pengawasan konglomerasi yang mencakup siklus pengawasan, metodologi perhitungan permodalan, dan metode rating terhadap konglomerasi;
2. Menyusun peraturan internal OJK untuk mendukung implementasi pengawasan terintegrasi. Ketentuan tersebut terdiri dari ketentuan mengenai system pengawasan terintegrasi, forum komunikasi dan koordinasi pengawasan terintegrasi, dan mekanisme koordinasi pengawasan terintegrasi;
3. Menyiapkan organisasi dan SDM;
4. Menyiapkan sistem informasi dan pelaporan.

Pada tahap awal, OJK selaku otoritas pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan berupaya agar pelaksanaan tugas dan fungsinya dapat membawa sektor jasa keuangan berjalan teratur, kredibel dan tumbuh berkelanjutan. OJK mencanangkan 8 program strategis: (1) integrasi pengaturan dan pengawasan lembaga keuangan; (2) peningkatan kapasitas pengaturan dan pengawasan; (3) penguatan ketahanan dan kinerja sistem keuangan; (4) peningkatan stabilitas sistem keuangan; (5) peningkatan budaya tata kelola dan manajemen

risiko di lembaga keuangan; (6) pembentukan perlindungan konsumen keuangan yang terintegrasi serta melaksanakan edukasi dan sosialisasi yang massif dan komprehensif; (7) peningkatan profesionalisme sumber daya manusia; dan (8) peningkatan tata kelola internal dan *quality assurance*.

Selain kedelapan program strategis tersebut, ada 3 kegiatan strategis lainnya yang juga menjadi garapan OJK yaitu kerjasama domestik dan internasional, persiapan pengalihan fungsi pengawasan dan pengaturan perbankan ke OJK dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dewan Komisiner *Ex-Officio*.⁵⁷

Selanjutnya dalam konteks pengaturan dan pengawasan bank, OJK memberikan dan mencabut izin atas kelembagaan dan kegiatan usaha tertentu bank, menetapkan peraturan, melaksanakan pengawasan bank serta mengenakan sanksi terhadap bank. Tujuan pengaturan dan pengawasan bank ini diarahkan untuk mengoptimalkan fungsi perbankan Indonesia agar tercipta sistem perbankan yang sehat secara menyeluruh maupun individual, dan mampu memelihara kepentingan masyarakat dengan baik, berkembang secara wajar dan bermanfaat bagi perekonomian nasional. Dalam konteks ini OJK mempunyai kewenangan pengaturan dan pengawasan bank sebagai berikut:

1. Kewenangan memberikan izin (*right to license*), yaitu kewenangan untuk menetapkan tata cara perizinan dan pendirian suatu bank, meliputi pemberian izin dan pencabutan izin usaha bank, pemberian izin pembukaan, penutupan dan pemindahan kantor bank, pemberian persetujuan atas kepemilikan dan pengelolaan bank, pemberian izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu;
2. Kewenangan untuk mengatur (*right to regulate*), yaitu untuk menetapkan ketentuan yang menyangkut

⁵⁷ Lihat Booklet Perbankan Indonesia, Edisi I Maret 2014, hlm.21.

aspek usaha dan kegiatan perbankan dalam rangka menciptakan perbankan sehat guna memenuhi jasa perbankan yang diinginkan masyarakat;

3. Kewenangan untuk mengawasi (*right to control*), yaitu :
 - a. Pengawasan bank secara langsung (*on-site supervision*) terdiri dari pemeriksaan umum dan pemeriksaan khusus dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran keadaan keuangan bank dan untuk memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank;
 - b. Pengawasan tidak langsung (*off-site supervision*) yaitu pengawasan melalui alat pemantauan seperti laporan berkala yang disampaikan bank, laporan hasil pemeriksaan dan informasi lainnya
4. Kewenangan untuk mengenakan sanksi (*right to impose sanction*), yaitu untuk menjatuhkan sanksi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan terhadap bank apabila suatu bank kurang atau tidak memenuhi ketentuan. Tindakan ini mengandung unsur pembinaan agar bank beroperasi sesuai dengan asas perbankan yang sehat;
5. Kewenangan untuk melakukan penyidikan (*right to investigate*). Sesuai dengan UU, OJK mempunyai kewenangan untuk melakukan penyidikan di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan. Penyidikan dilakukan oleh penyidik kepolisian Negara RI dan pejabat Pegawai Negeri Sipil di lingkungan OJK. Hasil penyidikan disampaikan kepada Jaksa untuk dilakukan penuntutan.

Lebih lanjut berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK disebutkan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Oleh karena itu dalam rangka memberikan

perlindungan konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK (POJK) No. 01/POJK.07/2013 tanggal 26 Juli 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. POJK dimaksud menerapkan prinsip keseimbangan, yaitu antara menumbuhkembangkan sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan. POJK tersebut mengandung 3 aspek utama yaitu:

1. peningkatan transparansi dan pengungkapan manfaat, risiko serta biaya atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK);
2. tanggung jawab PUJK untuk melakukan penilaian kesesuaian produk dan/atau layanan dengan risiko yang dihadapi oleh konsumen keuangan
3. prosedur yang lebih sederhana dan kemudahan konsumen keuangan untuk menyampaikan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk dan/ atau layanan PUJK.

Mengacu pada Pasal 28, 29 dan 30 UU OJK, perlindungan konsumen dapat diklasifikasikan ke dalam tindakan preventif dan represif, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.⁵⁸

Tabel 4. Tindakan Preventif dan Represif OJK dalam Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen	Tindakan OJK	Acuan UU OJK
Preventif	Memberikan informasi dan edukasi pada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya	

⁵⁸ Tri Hendro dan Conny Tjandra, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014, hlm. 498

Represif	1. Meminta Lembaga Jasa Keuangan (LJK) untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat	Pasal 28
	2. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan si sektor jasa keuangan	Pasal 29
	1. Menyiapkan perangkat memadai untuk layanan pengaduan konsumen 2. Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di LJK 3. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di LJK sesuai <u>peraturan perundangan yang berlaku</u>	Pasal 30
	1. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada LJK untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh LJK tersebut. 2. Mengajukan gugatan: <ol style="list-style-type: none"> Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad baik; dan/atau Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada konsumen dan/atau LJK sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. 	

Sumber: Tri Hendro dan Conny Tjandra, 2014

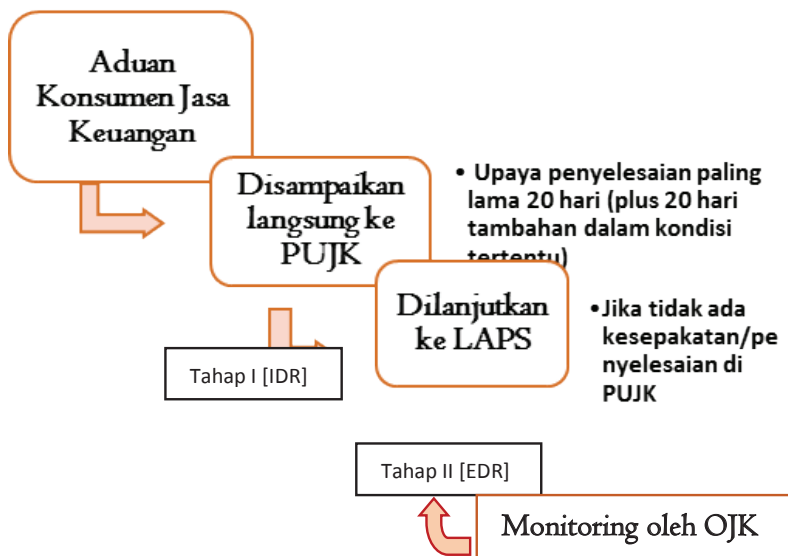
Dalam konteks perlindungan konsumen, Inosentius Syamsul melihat bahwa kekuatan dari peraturan OJK adalah sistem pengawasan secara preventif terhadap pelaku usaha jasa keuangan. Substansi ini penting, sebab informasi mengenai produk merupakan dasar bagi konsumen untuk memutuskan apakah menggunakan suatu produk (barang/jasa) atau tidak. Dalam perspektif tersebut, Peraturan OJK telah mengaturnya secara komprehensif dan detail dan selaras dengan ketentuan dalam UU Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha; Pasal 8 mengenai perbuatan yang dilarang dalam memproduksi barang dan atau jasa; Pasal 9 perbuatan yang dilarang dalam menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa; Pasal 10 mengenai penawaran barang dan atau jasa; Pasal 11 mengenai penjualan barang dan atau jasa dengan cara obral; Pasal 12 penawaran barang atau jasa dengan iklan dan tarif khusus; dan Pasal 17 tentang iklan.⁵⁹

Dalam penyelesaian sengketa atas produk dan/atau layanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) di luar pengadilan maka OJK pada tanggal 16 Januari 2014 telah menerbitkan POJK No. 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan. POJK tersebut antara lain mengatur mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*Internal Dispute Resolution/IDR*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*External Dispute Resolution/EDR*). Pasal 2 ayat (1) POJK tersebut menyatakan bahwa pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan; selanjutnya pada Pasal 2 ayat (2) diatur bahwa dalam hal tidak tercapai kesepakatan

⁵⁹ Inosentius Samsul, "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)", *Jurnal NEGARA HUKUM: Vol. 4, No. 2, November 2013*, hlm. 163

penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.

Selanjutnya untuk memastikan kinerja LAPS berjalan dengan baik, OJK menerbitkan Surat Edaran OJK (SEOJK) Nomor 54/SEOJK.07/2016 tentang Monitoring Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Disebutkan bahwa daftar LAPS yang telah ditetapkan OJK akan ditinjau kembali dan dilakukan penilaian secara berkala setiap dua tahun sekali dan sewaktu-waktu apabila terdapat informasi atau fakta dari LAPS yang dapat menyebabkan terpenuhi atau tidak terpenuhinya syarat LAPS yang diatur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Syarat yang dimaksud itu terdiri empat prinsip yang masing-masing punya bobot penilaian tersendiri menurut OJK. Dalam hal terdapat LAPS yang berdasarkan penilaian OJK belum menerapkan prinsip-prinsip LAPS tersebut, maka OJK akan melakukan pembinaan terhadap LAPS yang bersangkutan. Pembinaan tersebut dilakukan maksimal satu tahun untuk melihat apakah ada komitmen dari LAPS yang bersangkutan untuk melakukan perbaikan. Gambaran penanganan aduan dan penyelesaian sengketa jasa keuangan menurut POJK adalah sebagai berikut (Gambar 7).



Gambar 7. Alur Penyelesaian Pengaduan menurut OJK

Sumber: Diolah penulis

Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian Sengketa melalui LAPS bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui LAPS dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan. Dalam hal LAPS belum terbentuk OJK berperan memfasilitasi sengketa antara Konsumen dengan PUJK.⁶⁰

⁶⁰ Pasal 10 ayat (2) Peraturan OJK No.1/POJK.07/2014 menyatakan bahwa LAPS bagi sektor perbankan, pembiayaan, penjaminan, dan pergadaian wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015

OJK menetapkan kebijakan bahwa apabila penyelesaian sengketa dilakukan melalui LAPS, maka lembaga yang digunakan adalah LAPS yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan OJK. Pihak yang mendirikan LAPS di sektor jasa keuangan merupakan lembaga jasa keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi atau berkolaborasi dengan asosiasi lembaga jasa keuangan lainnya atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*. OJK menetapkan kebijakan bahwa LAPS di sektor jasa keuangan harus mampu melayani konsumen dan lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan sengketa di antara mereka.

Industri jasa keuangan terdiri dari beberapa sektor yaitu sektor perbankan, sektor pasar modal, sektor perasuransian, sektor dana pensiun, sektor pembiayaan sektor pergadaian dan sektor jasa keuangan lainnya. Masing-masing sektor tersebut memiliki 1 (satu) LAPS. Hingga kini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mendaftarkan 6 (enam) LAPS di sektor jasa keuangan. LAPS tersebut beroperasi mulai Januari 2016 sesuai dengan amanat Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau *Alternative Dispute Resolution* di Sektor Jasa Keuangan. Berdasarkan Pengumuman OJK Nomor: Peng-1/D.07/2016 Tentang Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, keenam LAPS yang sudah terdaftar di OJK adalah Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI), dan Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI).

Selanjutnya dalam melaksanakan perlindungan konsumen dan/atau masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan/atau masyarakat, yaitu dengan memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik produk dan/atau layanan sektor jasa keuangan, yang tercermin dalam Pasal 28 UU OJK. Dalam rangka implementasi amanat Undang-Undang tersebut, OJK berkolaborasi dengan *stake-holders* mencanangkan Strategi Nasional Literasi Keuangan (SNLK), yang mempunyai 3 pilar kerangka dasar, yaitu: (a) edukasi dan kampanye nasional literasi; (b) penguatan infrastruktur literasi keuangan; (c) pengembangan produk dan layanan keuangan.

SNLK ini akan menjadi pedoman bagi otoritas di bidang keuangan, bagi lembaga jasa keuangan dan bagi pemangku kepentingan. Oleh karena itu diharapkan dapat terwujud masyarakat Indonesia yang memiliki tingkat literasi keuangan yang tinggi (*well literate*) dan untuk meningkatkan penggunaan produk dan/atau layanan keuangan, sehingga mampu menggerakkan perekonomian dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁶¹ Saat ini OJK sudah mengeluarkan POJK Nomor 76 /POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat.

⁶¹ Sementara banyak pembaca *The Jakarta Post* cukup terhubung dalam pelayanan keuangan, hal serupa tidak dapat dikatakan bagi lebih dari 50 persen penduduk Indonesia, terutama mereka yang miskin, dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah dan yang hidup di daerah-daerah yang lebih terpencil di negara ini. Dengan kata lain belum semua konsumen/masyarakat terlayani oleh lembaga keuangan. Sebabnya adalah sebagian besar sistem perbankan dan keuangan di Indonesia, seperti halnya di negara-negara berkembang yang lain, melayani individu dengan penghasilan yang lebih tinggi atau perusahaan-perusahaan yang berukuran lebih besar terutama di daerah-daerah perkotaan. Sebagai contoh, seorang pembantu yang bekerja di Jakarta, dengan gaji bulanan dan tidak memiliki rekening bank, akan sulit untuk menyisihkan pendapatannya, akan kehilangan kesempatan untuk mendapatkan bunga, akan menanggung risiko kecurian atau risiko kehilangan uangnya, dan ketika terjadi kejadian yang tidak terduga, tidak akan memiliki simpanan cadangan. Lihat: <http://ekbis.sindonews.com/read/966533/32/revisi-uu-pasar-modal-mendesak-perkuat-peran-ojk-1424343019>

Dalam rangka membentuk sistem perlindungan konsumen keuangan yang terintegrasi dan melaksanakan edukasi dan sosialisasi secara masif dan komprehensif, OJK telah membentuk sistem perlindungan konsumen keuangan yang terintegrasi yang diwujudkan melalui peningkatan layanan dan kinerja *Integrated Financial Customer Care* (IFCC). Program ini cukup efektif yang tercermin dari peningkatan yang sangat tajam atas layanan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dari 506 layanan pada triwulan I-2013 menjadi 3.638 layanan pada triwulan I-2014. Akan tetapi, tidak seperti diamanatkan oleh ketentuan Pasal 29 UU No. 11 Tahun 2011 tentang OJK, pembentukan IFCC di atas lebih dimanfaatkan konsumen sebagai sumber informasi ketimbang sebagai sarana pengaduan konsumen yang dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan.⁶² Hal ini paling tidak menunjukkan bahwa konsumen layanan jasa keuangan masih membutuhkan dan memerlukan sumber-sumber informasi yang dapat dipercaya (*credible*); atau dengan kata lain, pelaku usaha jasa keuangan belum mampu memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen sehingga mereka dapat dipercaya konsumen sebagai sumber informasi.

Sementara itu data terakhir menunjukkan bahwa Pada triwulan IV-2016, Layanan Konsumen OJK menerima 5.394 layanan yang terdiri dari 1.626 informasi, 3.767 pertanyaan dan 1 pengaduan. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 22,93% (1.006 layanan) dibandingkan triwulan sebelumnya. Dari total 5.394 layanan, layanan terbanyak yang terdiri dari

⁶² Fakta ini sempat mengagetkan. Pasalnya, saluran ini dibentuk dengan landasan UU OJK yang mengharuskan OJK memberikan pelayanan pengaduan konsumen. Justru, pengaduan konsumen lirih terdengar suaranya. Paling-paling hanya sekitar 1.000 pengaduan dari 9.000 aspirasi yang masuk dari konsumen. "Akumulasi dari alur masuk itu 80% permintaan informasi. Justru yang dominan adalah permintaan informasi," kata Kusumaningtuti S. Soetiono, Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK). FCC yang skim awalnya hanya untuk menjawab kebutuhan pengaduan dan sekaligus memonitor ketidakpuasan konsumen di bidang sektor keuangan, justru melebar. Tidak hanya sekadar melayani pengaduan, FCC juga melayani permintaan dan penyampaian informasi dari konsumen. Diakses dari <http://wartaekonomi.co.id/read/2014/04/19/27968/ojk-merangsang-kelahiran-customer-care-di-ljk.html> tanggal 15 Mei 2015

2.162 layanan atau 40,08% merupakan layanan terkait dengan sektor Perbankan, diikuti layanan terkait sektor IKNB (25,57%), dan terkait layanan sektor Pasar Modal (6,27%). Selebihnya merupakan layanan OJK terkait aktivitas lainnya yang mencapai 28,09% (Tabel 5 dan 6).

Tabel 5. Total Layanan Konsumen OJK

Sektor	2016		qtq	Porsi
	TW III	TW IV		
Perbankan	1653	2162	30,79%	40,08%
IKNB - Asuransi	603	765	26,87%	14,18%
IKNB - Dana Pensiun	15	25	66,67%	0,46%
IKNB - Lainnya	36	44	22,22%	0,82%
IKNB - Lembaga Pembiayaan	436	545	25,00%	10,10%
Pasar Modal	325	338	4,00%	6,27%
Lainnya	1320	1515	14,77%	28,09%
Total	4388	5394	22,93%	100,00%

Sumber: OJK-Laporan Profil Industri Perbankan - Triwulan IV 2016

Tabel 6. Layanan Konsumen OJK Sektor Perbankan

Sektor	2016		qtq	Porsi
	TW III	TW IV		
Pertanyaan	878	1281	45,90%	59,25%
Informasi	763	880	15,33%	40,70%
Pengaduan	12	1	-91,67%	0,05%
Total	1653	2162	30,79%	100,00%

Sumber: OJK- Laporan Profil Industri Perbankan - Triwulan IV 2016

Mencermati data di atas jelas bahwa layanan konsumen yang ada masih sangat sedikit diakses masyarakat dibandingkan

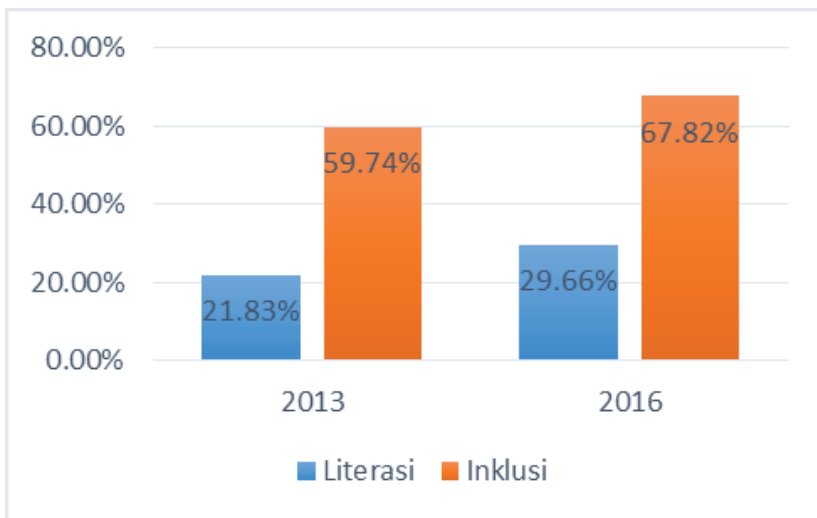
dengan jumlah penduduk yang mengakses layanan jasa keuangan. Oleh karena itu perlu ada upaya lain untuk meningkatkan edukasi dan perlindungan konsumen yang dilakukan OJK. Kegiatan sosialisasi dan edukasi misalnya dilakukan ke beberapa wilayah dengan target lapisan masyarakat yang cukup beragam. Hal ini dimaksudkan agar terjadi peningkatan literasi keuangan dan mengurangi terjadinya kerugian masyarakat dalam bertransaksi dan berinvestasi pada industri keuangan.⁶³ Pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan keuangan masyarakat sangat diperlukan karena berdasarkan survei yang dilakukan oleh OJK pada 2013, bahwa tingkat literasi keuangan penduduk Indonesia dibagi menjadi empat bagian, yakni:

1. *Well literate* (21,84 %), yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.
2. *Sufficient literate* (75,69 %), memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan.
3. *Less literate* (2,06 %), hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan.
4. *Not literate* (0,41%), tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan terhadap lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, serta tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.

Sementara itu pada tahun 2016, Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) kedua yang dilakukan Otoritas Jasa

⁶³ Otoritas Jasa Keuangan, 2014. *Laporan Triwulan OJK Triwulan I -2014*, hlm. xix

Keuangan (OJK) menunjukkan indeks literasi keuangan sebesar 29,66% dan indeks inklusi keuangan sebesar 67,82%. Angka tersebut meningkat dibanding hasil SNLIK pada 2013, yaitu indeks literasi keuangan 21,84% dan indeks inklusi keuangan 59,74%. Dengan demikian telah terjadi peningkatan pemahaman keuangan (*well literate*) dari 21,84 persen menjadi 29,66 persen, serta peningkatan akses terhadap produk dan layanan jasa keuangan (inklusi keuangan) dari 59,74 persen menjadi 67,82 persen,⁶⁴ (Gambar 8).



Gambar 8. Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan

Sumber: OJK, 2016

Literasi Keuangan memiliki tujuan jangka panjang bagi seluruh golongan masyarakat, yaitu: (1) Meningkatkan literasi seseorang yang sebelumnya *less literate* atau *not literate* menjadi *well literate*; dan (2) Meningkatkan jumlah pengguna produk dan layanan jasa keuangan. Selanjutnya agar masyarakat luas dapat menentukan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan, masyarakat harus memahami dengan

⁶⁴ OJK, *Siaran Pers*: Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Meningkat, SP/07/DKNS/OJK/II/2017

benar manfaat dan risiko, mengetahui hak dan kewajiban serta meyakini bahwa produk dan layanan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Bagi masyarakat, Literasi Keuangan memberikan manfaat yang besar, seperti:

1. Mampu memilih dan memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai kebutuhan; memiliki kemampuan dalam melakukan perencanaan keuangan dengan lebih baik;
2. Terhindar dari aktivitas investasi pada instrumen keuangan yang tidak jelas;
3. Mendapatkan pemahaman mengenai manfaat dan risiko produk dan layanan jasa keuangan.

Literasi Keuangan juga memberikan manfaat yang besar bagi sektor jasa keuangan. Lembaga keuangan dan masyarakat saling membutuhkan satu sama lain sehingga semakin tinggi tingkat Literasi Keuangan masyarakat, maka semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan. Untuk mewujudkan hal tersebut, Pasal 2 ayat (1) POJK Nomor 76 /POJK.07/2016 telah mewajibkan PUJK untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan sesuai pedoman masing-masing PUJK. Selanjutnya OJK dituntut untuk memastikan bahwa kewajiban tersebut sungguh dijalankan dan berhasil guna.

Di samping pembentukan FCC, OJK tengah mendorong seluruh PUJK untuk membentuk maupun meningkatkan kualitas layanan *contact center* untuk konsumen. Pada prinsipnya melalui Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, OJK mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki atau membentuk mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. OJK telah menggariskan keharusan PUJK untuk menyediakan

layanan konsumen dan sudah mengoperasikan *contact center* beserta rangkaian fasilitasnya mulai 6 Agustus 2014.⁶⁵

Diakui oleh Kusumaningtuti (Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK periode 2012-2017) bahwa perhatian kepada konsumen adalah era baru, termasuk di dalam OJK. Oleh karena itu, paradigma baru ini juga terus dibangun di dalam lembaga ini, tidak hanya ditanamkan ke para pelaku bisnis sektor keuangan. Paradigma baru ini menandakan konsumen menjadi faktor penting. Selain perubahan paradigma tersebut, OJK juga tengah mengubah cara pandang birokrat yang berperilaku sebagai supervisor industri keuangan. Mereka berupaya membangun otoritas ini sebagai *partner* baik bagi pelaku industri keuangan maupun publik. Maka, kunci komunikasi yang dibangun OJK itu sebagai upaya mereka untuk membangun perspektif tersebut. Artinya, industri tetap mematuhi segala ketentuan yang diputuskan oleh OJK, tetapi pelaku industri memposisikan OJK sebagai mitra. OJK juga memperkuat jaringan komunikasi di daerah-daerah. Berbekal 34 kantor di daerah, OJK di daerah tidak hanya melakukan fungsi pengawasan. OJK di daerah juga memikul fungsi edukasi dan perlindungan konsumen.

Di samping itu OJK juga mengadakan fungsi *contact center* di kantor-kantor OJK daerah. Namun, seiring persiapan tersebut, dengan keterbatasan kemampuan pengawas OJK di bidang pelayanan konsumen, maka saluran akan terhubung ke pusat dengan biaya yang ditanggung oleh kantor OJK setempat. Melalui saluran ini, OJK mengajak konsumen dan pelaku industri keuangan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan di Indonesia.

Sejalan dengan pelaksanaan tugas edukasi konsumen, OJK juga diamanatkan untuk melaksanakan perlindungan

⁶⁵ Lihat Ketentuan Penutup Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

konsumen sehingga Kantor OJK di daerah dapat berfungsi sebagai pusat informasi dan pengaduan masyarakat. Melalui peningkatan literasi keuangan diharapkan masyarakat lebih yakin dalam membuat keputusan investasi dan berhubungan dengan lembaga keuangan yang tentunya akan memperkuat industri keuangan dan pada gilirannya akan memberikan kontribusi yang besar pada perekonomian daerah.

Pada dasarnya kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan oleh OJK dapat dikaji dan diklasifikasikan dalam beberapa aspek sebagai berikut.

1. Aspek Pengaturan Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Pada Bab VI Pasal 28-31 UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK (UU OJK) telah ditegaskan bahwa OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, melakukan pelayanan pengaduan konsumen, melakukan pembelaan hukum dengan memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan serta mengajukan gugatan. Selanjutnya melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, kebijakan ini mengimplementasikan Pasal 31 UU OJK sebagai bentuk pengaturan lebih lanjut dari UU OJK dalam hal perlindungan konsumen jasa keuangan.

Secara garis besar, POJK ini berisi tentang kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha jasa keuangan, hak bagi konsumen dalam melakukan pengaduan yang berkaitan dengan sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen, kewenangan dalam hal pengawasan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, dan juga mengenai pemberian sanksi bagi pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam POJK tersebut.

2. Aspek Pengawasan

Setelah lahirnya OJK, peran OJK secara mendasar tidak berbeda dari Bapepam-LK. Pada dasarnya perubahan Bapepam-LK ke OJK berimplikasi pada derajat independensinya. Selain perubahan independensi, transformasi Bapepam-LK ke OJK juga menimbulkan perbedaan dalam struktur organisasinya.

Selanjutnya di era OJK pengawasan terhadap PUJK dilakukan antara lain dengan mengeluarkan POJK Nomor 5/POJK.05 Tahun 2013 tentang Pengawasan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Oleh Otoritas Jasa Keuangan. OJK melakukan pengawasan terhadap BPJS untuk mewujudkan pengelolaan program jaminan sosial yang transparan, berkelanjutan dan mampu melindungi kepentingan masyarakat. Agar tujuan tersebut tercapai, diperlukan suatu sistem pengawasan yang dapat memberikan indikasi mengenai potensi kegagalan BPJS secara dini. Indikasi tersebut dapat diperoleh secara akurat apabila OJK memperoleh informasi yang memadai mengenai kondisi BPJS yang dapat diperoleh melalui pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Peraturan OJK ini mengatur hal-hal pokok mengenai pengawasan BPJS seperti ruang lingkup pengawasan OJK atas BPJS, kewenangan OJK untuk meminta BPJS menyusun dan menyampaikan laporan tertentu, serta pemberian rekomendasi kepada BPJS, DJSN, atau Presiden. Dengan adanya Peraturan OJK ini diharapkan pengawasan OJK terhadap BPJS dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya dikeluarkan juga Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55 /POJK.05/2017 Tentang Laporan Berkala Perusahaan Perasuransian. Dalam POJK ini ditegaskan bahwa dalam pelaksanaan fungsi pengawasan, OJK berwenang mewajibkan Perusahaan Perasuransian menyampaikan laporan secara berkala secara lengkap dan tepat waktu (bulanan, triwulanan, semesteran, dan tahunan). Dari sisi penyampaian

laporan, beberapa jenis laporan akan disampaikan melalui jaringan komunikasi data Otoritas Jasa Keuangan (*e-reporting*) yang berguna untuk kemudahan bagi Perusahaan Perasuransian untuk penyampaian laporan, di lain sisi bagi Otoritas Jasa Keuangan berguna untuk automasi proses perekapan data, namun tidak serta merta mengurangi aspek *prudential* dan *risk based* dari sisi pengawasan Perusahaan Perasuransian.

3. Aspek Standar Minimum Produk Keuangan untuk Menjamin Biaya dan Persyaratan Kontrak Adil dan Komprehensif

Terkait dengan hal ini OJK telah menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 67 /POJK.05/2015 Tentang Perizinan Usaha Dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah. Aturan mengenai standar minimum produk keuangan sejauh ini diatur secara spesifik berdasarkan pada sektor jasa keuangan yang diatur. Misalnya pada industri asuransi, sebelum adanya OJK aturan mengenai standar minimum produk keuangan diatur pada Pasal 6B Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 81 Tahun 2008 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian. Namun, setelah adanya OJK, maka aturan mengenai standar minimum produk keuangan yang dalam hal ini kaitannya dengan modal yang harus disediakan dalam mendirikan usaha asuransi terdapat dalam BAB II bagian keempat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 67 / POJK.05/2015 Tentang Perizinan Usaha Dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

Di samping itu ditetapkan juga POJK Nomor 34/POJK.03/2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2016 Tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Bank Umum. Peraturan ini dibuat dengan dasar

bahwa dalam rangka menciptakan sistem perbankan yang sehat, mampu berkembang dan bersaing secara nasional maupun internasional serta sejalan dengan perkembangan standar internasional, perlu melakukan penyempurnaan terhadap ketentuan mengenai kewajiban penyediaan modal minimum bank umum. Peraturan ini merupakan penyempurnaan dari peraturan sebelumnya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2016 tentang kewajiban penyediaan modal minimum bank umum. Perubahan ini lebih menekankan pada bank sistemik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan.

4. Aspek Perlakuan yang adil dan jujur terhadap konsumen

Penegasan mengenai hak konsumen untuk diperlakukan secara adil dan jujur dapat ditemukan di dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pada bagian penjelasan UUPK ditetapkan bahwa asas keadilan ada agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Undang-undang tersebut juga sebagai landasan dalam berperilaku jujur bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 3 huruf e UUPK. Kedua prinsip tersebut perlu dilakukan dalam kegiatan berusaha agar dalam berusaha baik konsumen maupun produsen tidak diskriminatif.

Oleh karena itu sudah semestinya jika kemudian OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Berdasarkan konsideran dalam POJK tersebut, secara keseluruhan peraturan ini merupakan implementasi dari Pasal 31 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Secara garis besar,

POJK ini berisi tentang kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha jasa keuangan, hak bagi konsumen dalam melakukan pengaduan yang berkaitan dengan sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen, kewenangan dalam hal pengawasan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, dan juga mengenai pemberian sanksi bagi pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dalam POJK tersebut.

Sejalan dengan ketentuan Pasal 18 UUPK, OJK kemudian juga menerbitkan Surat Edaran OJK Nomor 13/SEOJK.07/2014 Tentang Perjanjian Baku. Sebagaimana diketahui bahwa pengguna terbesar Perjanjian Baku adalah pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Ditegaskan dalam POJK ini bahwa Perjanjian Baku yang dilarang adalah perjanjian yang memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban PUJK kepada Konsumen;
- b. menyatakan bahwa PUJK berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh Konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
- c. menyatakan pemberian kuasa dari Konsumen kepada PUJK, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh Konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d. mewajibkan Konsumen untuk membuktikan dalil PUJK yang menyatakan bahwa hilangnya kegunaan produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen bukan merupakan tanggung jawab PUJK;
- e. memberi hak kepada PUJK untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta

kekayaan Konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;

- f. menyatakan bahwa Konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh PUJK dalam masa Konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya; dan/atau
- g. menyatakan bahwa Konsumen memberi kuasa kepada PUJK untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh Konsumen secara angsuran.

Di samping itu, OJK juga menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73 /POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian. Guna mewujudkan prinsip keadilan dan kejujuran, salah satu hal yang penting untuk diatur adalah soal tata kelola penyelenggaraan usaha di sektor keuangan. Tata kelola yang baik salah satunya adalah memperlakukan konsumen secara adil dan jujur. POJK tersebut mengatur mengenai perlakuan yang adil dan jujur terhadap konsumen khususnya konsumen dalam sektor perasuransian. Aturan mengenai perlakuan yang adil dan jujur terhadap konsumen sector perasuransian secara khusus diatur pada Pasal 55 ayat (1), Pasal 10, Pasal 20 ayat (2), dan Pasal 35 ayat (3).

5. Aspek Pengungkapan Keterbukaan dan Transparansi

Dalam konteks ini, pertama-tama OJK menerbitkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan. Pokok-pokok pengaturan dalam SEOJK ini meliputi:

- a) PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan

yang akurat berdasarkan kejelasan referensi yang digunakan PUJK ketika menyampaikan informasi produk dan/atau layanan yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Misalnya pernyataan sebagai produk dan/atau layanan yang menguntungkan harus dapat memberikan perbandingan ketika memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau masyarakat atau dapat menggunakan penilaian dari lembaga independen yang melakukan penilaian dan mengungkapkan periode penilaiannya.

- b) PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jujur berdasarkan informasi yang sebenarnya tentang manfaat, biaya, dan risiko dari setiap produk dan/atau layanan. Informasi ini wajib disampaikan PUJK ketika melakukan kegiatan pemasaran, pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen dan/atau masyarakat, dan jika terjadi perubahan ketika Konsumen menggunakan dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang diberikan oleh PUJK.
- c) PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas berdasarkan informasi secara lengkap mengenai manfaat, biaya, dan risiko termasuk melakukan konfirmasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat atas penjelasan yang diberikan. Konfirmasi Konsumen dan/atau masyarakat atas penjelasan yang telah diberikan oleh PUJK tersebut dilakukan dengan menandatangani pernyataan pada saat membuat perjanjian atau bukti lain yang menyatakan persetujuan konfirmasi, antara Konsumen dan/atau masyarakat dengan PUJK. Informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas juga memperhatikan ketentuan yang berdasarkan prinsip syariah.

- d) PUJK wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang tidak menyesatkan sehingga tidak menimbulkan perbedaan penafsiran antara Konsumen dan/atau masyarakat dengan PUJK terhadap ketentuan yang dimuat dalam perjanjian. Tanda asterik (*) pada Iklan di Media hanya boleh digunakan untuk memberi penjelasan lebih rinci atau sumber dari sesuatu pernyataan yang bertanda tersebut. Tanda asterik (*) pada Iklan di Media tidak boleh digunakan untuk menyembunyikan atau menyesatkan Konsumen dan/atau masyarakat tentang kualitas, kinerja, atau harga sebenarnya dari produk dan/atau layanan yang diiklankan, ataupun tentang ketidaktersediaan hadiah suatu produk dan/atau layanan.
- e) Kewajiban untuk menyampaikan informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1, angka 2, angka 3, dan angka 4 adalah termasuk menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan, kegiatan pemasaran dan Iklan serta hal lain yang dapat dipersamakan dengan itu.
- f) PUJK wajib menyampaikan informasi mengenai realisasi penerbitan dan/atau perubahan fitur produk dan/atau layanan jasa keuangan yang memerlukan persetujuan dari OJK, paling lambat 7 hari kerja setelah produk dan/atau layanan dilakukan. Informasi tersebut disampaikan kepada Bidang Pengawasan terkait dengan tembusan kepada Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen – Otoritas Jasa Keuangan melalui surat dan email dengan alamat konsumen@ojk.go.id

Dalam praktik memang berbagai informasi penting dan relevan bagi konsumen jasa keuangan sering tidak diberikan secara memadai sehingga berujung pada kerugian yang menimpa mereka. Seandainya informasi itu diberikan, banyak di antaranya

yang tidak benar atau menyesatkan. Hal ini dapat 'dipahami' karena umumnya informasi di awal transaksi diberikan oleh tenaga pemasaran yang cenderung memberikan informasi yang menyenangkan/berlebihan untuk konsumen, semata-mata demi mencapai target penjualan. Oleh karena itulah SEOJK No.12 tahun 2014 di atas tetap mewajibkan PUJK untuk bertanggung jawab terhadap tindakan pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK dengan mengatur bahwa:

- a) PUJK wajib bertanggung jawab kepada Konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK, misalnya dalam hal memasarkan produk dan/atau layanan PUJK.
- b) Pihak ketiga yang melakukan pemasaran wajib menyampaikan semua informasi dan data yang termuat dalam ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada Bab VI angka 4 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan ini.
- c) Pihak ketiga yang melakukan pemasaran wajib menyampaikan informasi dan data secara sederhana, sesuai dengan fakta, tidak mengandung unsur kebohongan/penipuan, dapat dimengerti oleh Konsumen dan tidak menimbulkan multi tafsir.

Selanjutnya dikeluarkan juga Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.03/2015 Tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank sebagaimana telah diubah dengan POJK Nomor 32/POJK.03/2016 Tahun 2016. Peraturan ini lebih menekankan pada transparansi lembaga keuangan berbentuk Bank. Oleh karena makin berkembangnya konglomerasi Bank menyebabkan struktur kelompok usaha Bank semakin kompleks sehingga Bank terekspos risiko dari berbagai aktivitas yang dilakukan baik oleh Entitas Induk (*parent*), Entitas Anak (*subsidiary*), Perusahaan Terelasi (*sister company*), pihak terkait Bank, maupun entitas lain dalam kelompok usaha

yang sama dengan Bank. Oleh karena itu, para pelaku pasar dan masyarakat membutuhkan informasi yang lebih luas dan lengkap mengenai kelompok usaha Bank. Hal ini sejalan dengan penerapan pengawasan Bank secara konsolidasi dan terintegrasi yang diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Melalui OJK aspek keterbukaan dan transparansi juga diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 /POJK.04/2015 Tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka. Berdasarkan konsiderannya, POJK ini dibuat sebagai pedoman dalam rangka meningkatkan transparansi atas praktik tata kelola perusahaan yang baik. Pedoman penerapan praktik tata kelola yang mengacu pada praktik internasional diperlukan guna melakukan keterbukaan atas penerapan tata kelola perusahaan terbuka dalam praktik.

Di samping itu OJK juga menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73 /POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian. Dalam POJK No. 73 Tahun 2016 pada Pasal 2 ayat (1) dan (2) ditegaskan bahwa dalam menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, salah satu prinsip yang wajib ada adalah keterbukaan. Keterbukaan yang dimaksud adalah keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai Perusahaan Perasuransian, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang sehat. Selain itu dalam Bab III Pasal 5 ayat (1) ditegaskan bahwa Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) wajib diselenggarakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan anggaran dasar Perusahaan Perasuransian yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dilihat dari ketiga POJK yang telah diterbitkan oleh OJK mengenai pengungkapan atau keterbukaan dan transparansi dapat dilihat bahwa OJK menginginkan adanya keterbukaan dalam praktik pelaksanaan usaha jasa keuangan oleh para pelaku usaha jasa keuangan. Keterbukaan atau transparansi ini dinilai sebagai tindakan yang adil baik bagi pelaku usaha jasa keuangan maupun bagi konsumen usaha jasa keuangan karena dengan adanya keterbukaan atau transparansi, baik pelaku usaha maupun konsumen dapat mengetahui segala hal yang mengikat keduanya dari sisi pandang yang sama.

6. Aspek Pendidikan dan Kesadaran Keuangan Bagi Konsumen

Sebagaimana diketahui bahwa tingkat literasi dan inklusi keuangan di Indonesia masih rendah dan ini menjadi tugas dan tantangan bagi OJK untuk terus meningkatkan derajat literasi dan inklusi keuangan konsumen dan masyarakat. Dalam konteks ini OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76 /POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan/Atau Masyarakat. Dalam hal memberikan pendidikan bagi konsumen guna menumbuhkan kesadaran keuangan, sebenarnya OJK juga telah memiliki Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam POJK ini aturan mengenai pemberian edukasi atau pendidikan bagi konsumen dalam rangka meningkatkan kesadaran keuangan atau meningkatkan literasi keuangan terdapat pada Pasal 14. Dalam pasal tersebut ditentukan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/ atau masyarakat yang kemudian disusun dalam suatu program tahunan dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Sementara itu istilah literasi dalam POJK 76 /POJK.07/2016 Pasal 1 angka 6 adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan, yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk

meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Sebagaimana yang telah ditentukan dalam bagian konsiderannya, POJK ini sebagai dasar dalam pemberian edukasi keuangan dan pembangunan infrastruktur pendukung karena pengetahuan, pemahaman, dan akses masyarakat Indonesia terhadap lembaga, produk, dan layanan jasa keuangan masih rendah dan tidak merata pada setiap sektor industri jasa keuangan.

Lebih jauh OJK menerbitkan juga Surat Edaran OJK Nomor 30 /SEOJK.07/2017 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan. Ditegaskan dalam SE ini bahwa Literasi Keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan, yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan. Adapun Tujuan Literasi Keuangan adalah: (a) meningkatnya kualitas pengambilan keputusan keuangan individu; dan (b) perubahan sikap dan perilaku individu dalam pengelolaan keuangan menjadi lebih baik, sehingga mampu menentukan dan memanfaatkan lembaga, produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan Konsumen dan/atau masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan. Pencapaian tujuan Literasi Keuangan secara nasional dapat diketahui dengan pelaksanaan survei.

Selanjutnya dalam konteks inklusi keuangan, OJK mengeluarkan Surat Edaran OJK Nomor 31 /SEOJK.07/2017 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan. Inklusi Keuangan adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tujuan Inklusi Keuangan adalah:

(a) meningkatnya akses masyarakat terhadap lembaga, produk dan layanan jasa keuangan PUJK; (b) meningkatnya penyediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disediakan oleh PUJK sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat; (c) meningkatnya penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat; dan (d) meningkatnya kualitas pemanfaatan produk dan layanan jasa keuangan sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat.

7. Aspek Tanggung jawab Perilaku/Etika Bisnis Penyedia Jasa Keuangan dan Agen-Agennya

Untuk memastikan dan menjamin bahwa PUJK mengelola usahanya secara bertanggung jawab, di bidang perbankan OJK telah menerbitkan antara lain: POJK Nomor 6/POJK.03/2015 Tahun 2015 tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank sebagaimana telah diubah dengan POJK Nomor 32/POJK.03/2016 Tahun 2016. Transparansi adalah salah satu prinsip penting dalam etika bisnis yang ikut menjamin perwujudan tata kelola usaha yang bertanggung jawab dan beretika yang pada akhirnya akan menguntungkan konsumen jasa perbankan.

Di samping itu guna memastikan tanggung jawab perilaku/etika bisnis industri keuangan asuransi, OJK juga telah mengeluarkan POJK Nomor 55 /POJK.05/2017 Tentang Laporan Berkala Perusahaan Perasuransian dan POJK Nomor 73 / POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian. Melalui kedua POJK tersebut, OJK berupaya untuk mendorong pertanggungjawaban PUJK di bidang asuransi melalui pemberian kewajiban laporan berkala pada PUJK dan penerapan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik.

Lebih lanjut untuk menjamin kinerja para penyedia jasa keuangan dan agen-agennya terutama dalam hal perilaku ataupun etika dalam bisnis, OJK menerbitkan Peraturan Otoritas

Jasa Keuangan Nomor 3 /POJK.05/2017 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Lembaga Penjamin. POJK tersebut secara garis besar mengatur mengenai pengelolaan yang baik bagi lembaga penjamin. Dalam POJK tersebut aturan mengenai etika bisnis ditegaskan dalam Bab XVI. Selain mengenai etika bisnis, pada Bab XVI Pasal 56 juga menegaskan bahwa lembaga penjamin wajib membuat pedoman tentang perilaku etis, yang memuat nilai etika berusaha, sebagai panduan bagi organ perusahaan dan seluruh karyawan Lembaga Penjamin. Pasal 56 ini menunjukkan bahwa OJK serius dalam mengarahkan perilaku maupun etika bisnis para penyedia jasa keuangan dan agen-agensya yang ditunjukkan dengan adanya penegasan yang mewajibkan para lembaga penjamin membuat pedoman tentang perilaku etis yang memuat nilai etika berusaha, sebagai panduan bagi organ perusahaan dan seluruh karyawan lembaga penjamin.

8. Aspek Perlindungan Aset Konsumen

Selain keberadaan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang menjamin simpanan nasabah di bank sebagaimana diatur di dalam UU No.24 Tahun 2004 tentang LPS, perlindungan aset konsumen di sektor jasa keuangan oleh OJK ditegaskan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pada Pasal 25 POJK ini ditegaskan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan. Selain wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen, pelaku usaha juga wajib memberikan laporan kepada Konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban Konsumen secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan Konsumen sebagaimana yang ditegaskan dalam Pasal 27.

Lebih lanjut dalam konteks manajemen risiko yang akan berdampak pada perlindungan aset konsumen, OJK telah menerbitkan POJK terkait dengan konglomerasi keuangan, yaitu POJK Nomor 17/POJK.03/2014 tentang Manajemen Risiko Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan; POJK Nomor 18/POJK.03/2014 tentang Tata Kelola Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan;

Di samping itu untuk meminimalkan risiko penggunaan teknologi informasi, terkait aset konsumen di bank, OJK juga telah mengeluarkan POJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Latar Belakang dari penerbitan peraturan ini adalah perkembangan teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh bank untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah. Namun demikian, karena penggunaan teknologi informasi juga dapat menimbulkan risiko bagi bank, maka bank seharusnya menerapkan manajemen risiko yang efektif. Sejalan dengan dinamika pengaturan yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi serta perkembangan standar nasional dan internasional, perlu dilakukan penyempurnaan ketentuan mengenai penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank. Pokok-pokok pengaturan POJK ini adalah (a) Bank wajib menerapkan manajemen risiko secara efektif dalam penggunaan Teknologi Informasi (TI). (b) Penerapan manajemen risiko harus dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan TI sejak proses perencanaan, pengadaan, pengembangan, operasional, pemeliharaan hingga penghentian dan penghapusan sumber data TI. (c) Penerapan manajemen risiko dalam penggunaan TI oleh bank wajib disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran dan kompleksitas usaha bank.

9. Aspek Perlindungan Data dan Privasi Konsumen

Hak atas keamanan data dan privasi konsumen jasa keuangan merupakan hak konsumen yang harus dilindungi oleh PUJK. Oleh karena itu, OJK menerbitkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen. Untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan / atau informasi pribadi konsumen, maka OJK menerbitkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen. Dalam Surat Edaran ini pada bagian kedua mengenai Perlindungan Data dan / atau Informasi Pribadi Konsumen angka 1 ditegaskan bahwa PUJK dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai konsumennya kepada pihak ketiga. Namun, hal tersebut dapat disimpangi apabila konsumen memberikan persetujuan tertulis dan diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan sebagaimana yang ditentukan dalam angka 2 Surat Edaran tersebut. Dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a, PUJK dapat memberikan data dan/atau informasi pribadi konsumen dengan kewajiban memastikan pihak ketiga dimaksud tidak memberikan dan/atau menggunakan data dan/atau informasi pribadi konsumen untuk tujuan selain yang disepakati antara PUJK dengan pihak ketiga.

Selanjutnya PUJK, melalui Surat Edaran ini, wajib menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis mengenai penggunaan data dan/atau informasi pribadi konsumen dan menuangkannya ke dalam standar prosedur operasional mengenai penggunaan data dan/atau informasi pribadi konsumen.

10. Aspek Penanganan Komplain (Penyelesaian Sengketa Konsumen) dan Pemberian ganti rugi

Secara faktual konsumen jasa keuangan seringkali merasa dirugikan oleh PUJK dan kerap kali keluhan yang diajukan konsumen ke PUJK tidak tertangani dan terselesaikan dengan baik. Akibatnya kerugian yang dialami konsumen tidak berakhir dengan pemberian ganti kerugian. Oleh karena itu aspek penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan merupakan satu aspek penting yang harus jelas diatur dan dipastikan berfungsi efektif baik bagi kepentingan PUJK sendiri maupun bagi kepentingan konsumen jasa keuangan.

Hak untuk didengar keluhannya serta hak untuk memperoleh ganti kerugian sesungguhnya sudah diakui dan diatur dalam Pasal 4 UUPK sebagai hak konsumen. Bahkan UUPK telah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai wadah untuk peningkatan akses keadilan konsumen manakala dirugikan dan hendak menuntut haknya (ketimbang harus ke pengadilan). Dalam hal ini OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan sebagai salah satu wujud tanggung jawabnya dalam upaya melindungi kepentingan konsumen jasa keuangan. Berdasarkan konsideran POJK tersebut, lembaga alternatif diperlukan kehadirannya, karena dalam penyelesaian Pengaduan oleh PUJK seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan. Dengan adanya lembaga alternatif diharapkan penyelesaian sengketa antara Konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan dapat secara lebih khusus tertangani lebih baik sekaligus sebagai alternatif di luar BPSK dan badan penyelesaian sengketa lainnya.

Apabila diperbandingkan dengan penyelesaian sengketa sebelum ada OJK yang dilakukan oleh Bapepeam-LK, dalam pemeriksaan kasus-kasus, UU Pasar Modal memberikan

kewenangan kepada Bapepam-LK untuk melakukan penyidikan selain fungsi pemeriksaannya. Pihak yang melakukan penyidikan tersebut adalah Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di lingkungan Bapepam-LK. Untuk itu BAPEPAM-LK saat itu tidak merekrut atau bekerjasama dengan pihak penyidik dari kepolisian atau kejaksaan.

Sedangkan di era OJK terdapat dua organ yakni *pertama*, Direktorat Pemeriksaan yang khusus berwenang memeriksa dugaan pelanggaran dan/atau tindak pidana dan *kedua*, Direktorat Penyidikan yang khusus berwenang melakukan penyidikan terhadap kasus-kasus yang terdapat unsur tindak pidana. Dalam hal ini OJK akan merekrut penyidik dari kepolisian dan kejaksaan untuk memenuhi kewenangan dari Direktorat Penyidikan OJK. Hal ini mengingat bahwa secara kelembagaan OJK berada di luar pemerintahan (*independen*), sehingga tidak menjadi bagian dari kekuasaan pemerintah maka tidak ada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) di lingkungan OJK yang melakukan penyidikan.

Selanjutnya guna menindaklanjuti POJK tersebut, OJK mengeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dalam Surat Edaran ini OJK mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki atau membentuk mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. OJK telah menggariskan keharusan PUJK untuk menyediakan layanan konsumen dan sudah mengoperasikan *contact center* beserta rangkaian fasilitasnya mulai 6 Agustus 2014. Oleh karena itu guna memastikan bahwa POJK dan Surat Edaran di atas dipatuhi dan dijalankan oleh PUJK, maka OJK menerbitkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 54 /SEOJK.07/2016 Tentang Monitoring Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Surat edaran ini pada dasarnya memberikan

kewajiban kepada PUJK untuk membuat laporan berkala mengenai penyelesaian sengketa setiap 6 bulan. Di samping itu ditegaskan pula penerapan prinsip-prinsip LAPS yang meliputi: (a) prinsip aksesibilitas; (b) prinsip independensi; (c) prinsip keadilan; dan (d) prinsip efisiensi dan efektifitas. Dalam implementasinya, OJK melakukan *monitoring* pelaporan LAPS setiap 6 (enam) bulan. Sampai dengan ditulisnya buku ini, OJK juga telah menyusun Rancangan Peraturan OJK tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Tujuan dari Rancangan Peraturan ini antara lain adalah memastikan PUJK menerima, menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen jasa keuangan dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen; dengan mekanisme dan prosedur yang jelas.

11. Aspek Persaingan Usaha yang Sehat (*fair competition*)

Sebagaimana diatur di dalam Pasal huruf a UU OJK, ditegaskan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dapat terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel. Penilaian terhadap prinsip keadilan antara lain dilihat dari sejauhmana OJK mampu berlaku adil bagi setiap PUJK yang bersaing di sektor jasa keuangan. Kinerja pengaturan dan pengawasan dalam konteks persaingan usaha di sektor jasa keuangan secara langsung akan membawa dampak positif bagi perlindungan konsumen.

Secara umum aturan mengenai persaingan usaha telah diatur dalam UU No.5 Tahun 1999 tentang Anti Monopoli dan Persaingan Usaha yang Sehat. Mengacu pada UU ini mengenai persaingan usaha di sektor jasa keuangan, OJK mengatur lebih lanjut melalui Pasal 13 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam pasal ini ditentukan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib menyusun pedoman penetapan biaya

atau harga produk dan/atau layanan jasa keuangan. Dalam penjelasan pasal tersebut ditegaskan bahwa dalam menetapkan biaya atau harga produk dan/atau layanan jasa keuangan, PUJK memperhatikan kewajiban biaya atau harga, dengan tetap mempertimbangkan aspek komersial dan persaingan sehat dalam melakukan usaha. Melalui pasal ini dapat dilihat bahwa OJK tidak membatasi adanya persaingan usaha di tengah para pelaku usaha jasa keuangan karena memang persaingan usaha pada hakikatnya tidak dilarang, melainkan memberikan batasan-batasan supaya perilaku para pelaku usaha jasa keuangan tidak mengarah pada persaingan usaha tidak sehat.

Sementara itu dalam konteks persaingan usaha sekaligus menjaga keberlanjutan bisnis lembaga keuangan dari potensi yang dapat memicu dampak sistemik di bidang perbankan, OJK menerbitkan POJK Nomor 26/POJK.03/2015 tentang Kewajiban Penyediaan Modal Minimum Terintegrasi bagi Konglomerasi Keuangan. Di dalam POJK ini disyaratkan Rasio Kewajiban Penyediaan Modal Minimum paling rendah 100% dari total modal minimum. Di samping itu juga diatur pelaksanaan manajemen permodalan yang terintegrasi. Dalam hal ini, entitas utama suatu konglomerasi keuangan wajib memiliki kewajiban dan prosedur pengelolaan permodalan, melakukan penilaian kecukupan modal, memantau dan menyampaikan laporan modal, memiliki system pengendalian internal yang memadai, dan melakukan pengkajian penerapan manajemen permodalan terintegrasi secara berkala. Kewajiban itu diharapkan dapat mengatasi dampak risiko penularan yang besar, jika dalam suatu konglomerasi keuangan ada entitas yang mengalami masalah dalam likuiditas.⁶⁶

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Bank Umum

⁶⁶ Muliaman D. Hadad, *OJK Way-Implementasi Manajemen Perubahan di OJK*, Jakarta: Grasindo, 2017, hlm. 33.

yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. Oleh karena makin meningkatnya persaingan usaha di sektor perbankan, meningkat pula upa bank untuk menyediakan produk dan layanan kepada nasabah dengan keistimewaan tertentu. Namun praktik penyediaan layanan perbankan kepada nasabah dengan keistimewaan tertentu terdapat berpotensi meningkatkan profil risiko industri perbankan. Dengan terdapatnya potensi peningkatan risiko, perlu diupayakan oleh industri perbankan untuk memitigasi risiko yang diakibatkan oleh praktik penyediaan layanan perbankan kepada suatu segmen nasabah dengan keistimewaan tertentu. Sehingga dengan adanya peraturan ini terdapat kesamarataan diantara lembaga perbankan yang mau memberikan layanan nasabah prima dan dapat mengukur resiko yang timbul juga bagi OJK lebih mudah memahami alur persaingan usaha di sektor perbankan dalam hal ini pemberian layanan nasabah prima.

Lebih lanjut, OJK juga menerbitkan Surat Edaran Nomor 32 Tahun 2016 tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi Melalui Kerja Sama dengan *Bancassurance*. Peraturan ini terbit seiring dengan pertumbuhan praktik kerjasama bisnis antara pelaku industri asuransi dengan perbankan terkait dengan pemasaran asuransi ke konsumen.⁶⁷ Dalam regulasi itu, OJK menetapkan sejumlah model bisnis *bancassurance*. *Pertama*, bank hanya sebagai referensi dan rekomendasi produk ke calon peserta. *Kedua*, kerjasama distribusi, yakni bank berperan sebagai pemasar produk asuransi. *Ketiga*, integrasi produk, yakni produk asuransi yang merupakan gabungan dengan

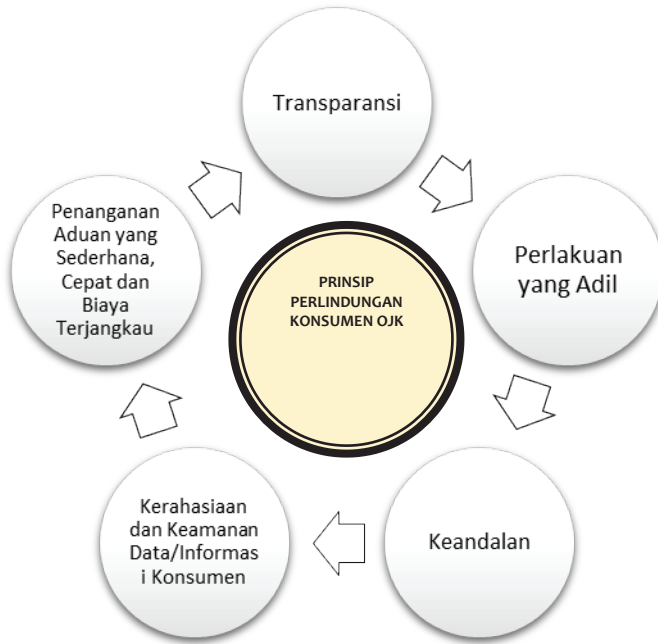
⁶⁷ Saluran distribusi *bancassurance* atau kerja sama pemasaran asuransi dengan perbankan yang berkontribusi sebesar 40 persen dan tumbuh sebesar 47,5 persen. Dibandingkan dengan saluran distribusi lain, porsi saluran perpaduan asuransi dan perbankan tersebut lebih besar. Pada triwulan I-2017, saluran distribusi melalui agen berkontribusi sebesar 39,2 persen dan tumbuh sebesar 11,9 persen. Adapun saluran distribusi alternatif berkontribusi sebesar 20,9 persen dan tumbuh sebesar 18,6 persen. Peran perbankan dalam menumbuhkan premi asuransi tidak terlepas dari strategi bisnis dan penerapan teknologi. Kesadaran masyarakat terhadap asuransi juga terus tumbuh, meski lambat. Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/08/15/bancassurance-masih-menjadi-kanal-utama/> tanggal 21 Agustus 2017.

produk bank. Regulasi itu juga menetapkan syarat perusahaan asuransi yang dapat memasarkan produk asuransi melalui bank. Persyaratan itu antara lain tingkat kesehatan keuangan dan tidak sedang terkena sanksi administratif. OJK hanya mengizinkan perusahaan asuransi dengan rasio *risk based capital* (RBC) sebesar 120 persen yang bisa menjual produk *bancassurance*. Dengan kata lain POJK ini secara tidak langsung menegaskan tanggung jawab masing-masing sekaligus membatasi agar hanya layanan jasa keuangan yang sehat dan kredibel yang dapat memperdagangkan produk *bancassurance* agar konsumen jasa keuangan menjadi lebih terlindungi.

C. Kebijakan Terkini OJK, Tantangan dan Harapan ke Depan Bagi Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

Kebijakan terkini OJK di bidang perlindungan konsumen adalah lahirnya Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan (SPKK) periode Tahun 2013-2027 yang dikeluarkan secara resmi pada tanggal 18 Mei 2017.⁶⁸ Strategi ini ditetapkan untuk menyediakan panduan demi menjamin keberlanjutan upaya perlindungan konsumen industri jasa keuangan di Indonesia. SPKK juga memberikan kerangka sinergi perlindungan konsumen jasa keuangan bagi OJK dan pemerintah. Perlindungan konsumen tersebut dilakukan berdasarkan lima prinsip yaitu transparansi; keandalan; perlakuan adil; kerahasiaan dan keamanan; serta penanganan pengaduan dan sengketa (Gambar 9).

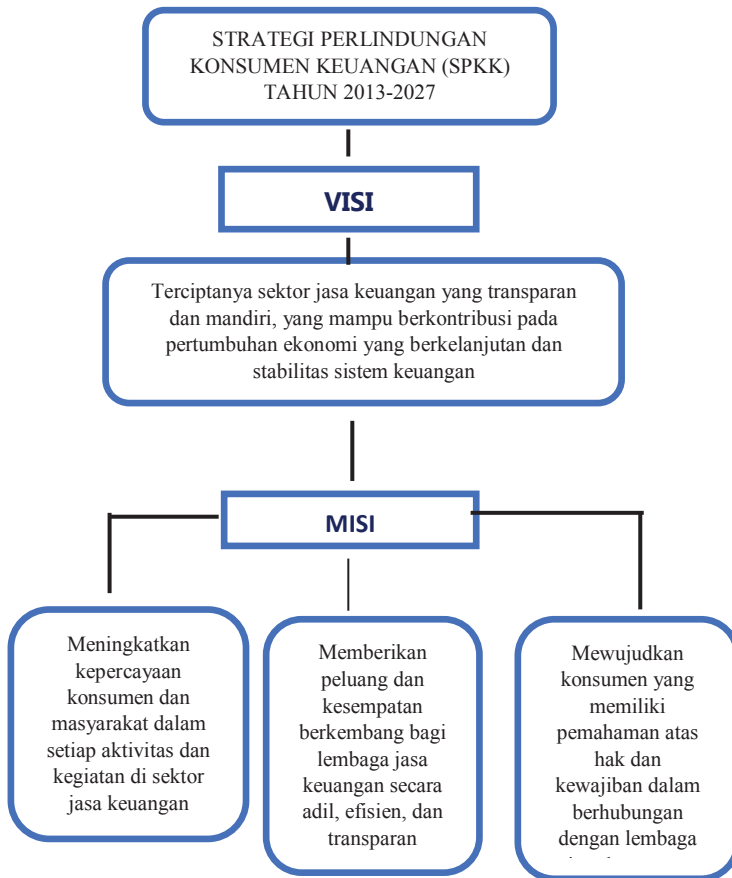
⁶⁸ OJK, Siaran Pers: Membangun Perilaku Cerdas Keuangan Untuk Kesejahteraan Rakyat, Peluncuran Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan (SPKK) Otoritas Jasa Keuangan Periode 2013 – 2027, SP 55/DKNS/OJK/V/2017



Gambar 9. Prinsip Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan OJK

Sumber: OJK, 2017

Lebih lanjut SPKK ini diperlukan untuk memastikan kelima prinsip perlindungan konsumen terwujud dalam setiap kegiatan di sektor jasa keuangan di Indonesia dan mampu menjawab kerawanan, tantangan, dan isu strategis perlindungan konsumen. Visi dari SPKK adalah terciptanya sektor jasa keuangan yang transparan dan mandiri, yang mampu berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan stabilitas sistem keuangan. Adapun misinya adalah: (1) meningkatkan kepercayaan konsumen dan masyarakat dalam setiap aktivitas dan kegiatan di sektor jasa keuangan; (2) memberikan peluang dan kesempatan berkembang bagi lembaga jasa keuangan secara adil, efisien, dan transparan; dan (3) mewujudkan konsumen yang memiliki pemahaman atas hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan lembaga jasa keuangan (Gambar 10).



Gambar 10. Visi dan Misi SPKK

Adapun Strategi untuk melindungi konsumen tersebut dibagi dalam empat pilar. *Pertama*, infrastruktur yaitu penyediaan saluran komunikasi, sistem dan infrastruktur yang memudahkan konsumen keuangan dalam memberikan informasi, memperoleh jawaban atas pertanyaan, dan menyelesaikan pengeduan/sengketa di sektor jasa keuangan. *Kedua*, pilar regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen di sistem jasa keuangan yang dapat memperkuat penerapan prinsip perlindungan konsumen OJK. Untuk itu, diperlukan harmonisasi regulasi/kebijakan perlindungan

konsumen dalam mengintegrasikan dan menyeimbangkan sisi *prudential conduct* dan *market conduct*. Ketiga, pilar *market conduct* dengan mengusung kerangka pengawasan tematik terhadap individual lembaga/jasa keuangan (PUJK) sebagai kelanjutan hasil testimoni nasabah hingga wawancara mendalam, serta penilaian *conduct risk* terhadap PUJK. Keempat, pilar edukasi dan komunikasi untuk mengubah cara pandang dan perilaku masyarakat sehingga tercipta konsumen PUJK yang bijak dan cakap terhadap produk dan jasa keuangan. Keempat pilar SPKK ini ditetapkan guna meningkatkan tingkat literasi dan inklusi keuangan masyarakat. (Gambar 11).



Gambar 11. Pilar SPKK

Lebih lanjut SPKK terbagi menjadi tiga tahap yaitu tahap pembangunan (2013-2017), tahap pengembangan (2018-2022), dan tahap akselerasi (2023-2027). Menurut Anggota Dewan Komisioner OJK Bagian Perlindungan Konsumen Kusumaningtuti,⁶⁹ di tahap pembangunan, secara prinsip sudah terbangun empat pilar yaitu infrastruktur, regulasi, *market conduct*, serta edukasi dan komunikasi. Masuk tahap dua, OJK akan fokus pada pengembangan perlindungan konsumen. Salah satu contohnya adalah sektor *digital finance*. Sebagai

⁶⁹ Dikutip dari <https://www.merdeka.com/uang/ojk-bakal-luncurkan-strategi-perlindungan-konsumen-anyar-ini-isinya.html> tanggal 17 Mei 2017.

regulator, OJK akan membentuk pengaduan online atau serba digital. Ini dimaksudkan agar konsumen di pelosok mudah untuk melakukan pengaduan serta untuk edukasi. Menurutny masih banyak orang di kota besar belum tahu apa itu OJK, apalagi tugasnya apa. Tujuan akhir dari kebijakan ini adalah menciptakan masyarakat Indonesia yang cerdas keuangan, memperkecil *ratio gini* dengan memudahkan masyarakat pelosok mengakses jasa keuangan yang berijin. Dalam hal ini OJK ingin menciptakan akses keuangan yang cepat, gratis, adil, efisien dan efektif. Berikut tahapan SPKK (Gambar 12).



Gambar 12. Tahapan SPKK

Sebagai lembaga yang relatif baru, OJK memiliki banyak tantangan. Terlepas dari segala upaya dan capaian yang telah dihasilkan OJK selama ini, harapan besar yang ada pada masyarakat harus dijawab OJK dengan peningkatan kinerja sehingga peran dan fungsinya dapat secara konkrit dirasakan oleh masyarakat luas, tidak hanya bagi pelaku usaha di sektor keuangan tetapi juga masyarakat konsumen jasa keuangan.

Memang OJK telah mengeluarkan Peraturan No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan No. 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan. Namun apabila dicermati lebih jauh tampak bahwa peraturan-peraturan tersebut masih belum memadai, khususnya apabila ditinjau dari sisi kepentingan konsumen.

Pertama, POJK tersebut tidak menegaskan secara eksplisit apa saja yang menjadi hak-hak konsumen jasa keuangan yang

dapat dituntut apabila hak tersebut tidak terpenuhi. Meskipun hak-hak konsumen sudah diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, namun lebih menjamin kepastian hukum apabila OJK mengatur lebih lanjut tentang hak-hak konsumen jasa keuangan. Hal ini penting karena masih rendahnya tingkat literasi konsumen jasa keuangan termasuk dalam memahami berbagai praktik penyimpangan yang dilakukan industri jasa keuangan yang berpotensi merugikan konsumen. Pasal 9 Peraturan OJK No.1/POJK.07/2013 hanya menentukan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen.

Kedua, POJK tersebut juga mensyaratkan konsumen jasa keuangan ketika dirugikan atau mempunyai masalah dengan penyedia jasa diharuskan menempuh penyelesaian dengan lembaga keuangan terkait sebelum membawa permasalahan ke LAPS.⁷⁰ Ketentuan ini mengandaikan bahwa lembaga penyedia jasa keuangan akan selalu responsif dan kooperatif dalam menanggapi setiap keluhan konsumen. Padahal berbagai keluhan pengguna jasa keuangan yang merasa dirugikan selama ini sering tidak ditanggapi; atau kalaupun ditanggapi membutuhkan waktu lama. Ketidaksepakatan antara konsumen jasa keuangan dengan lembaga keuangan seringkali lebih diakibatkan karena ketiadaan atau minimnya tanggapan yang proporsional dari lembaga keuangan atas keluhan konsumen. Oleh karena itu ketentuan ini sesungguhnya hanya akan memperpanjang proses pencarian keadilan konsumen jasa keuangan ketika ia dirugikan.⁷¹ Padahal seringkali konsumen membutuhkan penyelesaian masalahnya dengan cepat dan

⁷⁰ Lihat ketentuan Pasal 2 ayat (1) Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang LAPS di Sektor Jasa Keuangan.

⁷¹ Lihat ketentuan Pasal 35 ayat (1) dan (2) Peraturan OJK No.1/ POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menentukan bahwa (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan, dan (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya.

tidak berbelit-belit. Oleh karena itu, OJK semestinya lebih responsif dan terbuka untuk menerima keluhan konsumen jasa keuangan dan melakukan pengawasan lebih ketat terhadap penyedia jasa/lembaga keuangan dalam menanggapi setiap keluhan konsumen. Di samping itu, ketentuan Pasal 2 ayat (1) Peraturan No. 1/POJK.07/2014 tentang LAPS di Sektor Jasa Keuangan seharusnya juga tidak membatasi hak konsumen untuk mengadukan permasalahan yang dihadapi ke lembaga penerima aduan lainnya seperti Lembaga Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan kata lain, ketentuan tersebut semestinya tidak menghilangkan hak konsumen untuk memilih sarana penyelesaian sengketa yang dihadapinya. Komplain langsung ke Lembaga Jasa Keuangan memang sebaiknya ditempuh terlebih dahulu oleh konsumen jasa keuangan. Namun apabila ia merasa lebih nyaman dan bermaksud mengadukan persoalan yang dihadapinya ke lembaga aduan lain, hal itu adalah hak konsumen yang bersangkutan. Demikian juga manakala setelah gagal bersepakat dengan Lembaga Jasa Keuangan, konsumen tidak mutlak harus menyelesaikan masalahnya melalui LAPS yang terdaftar di OJK. LAPS tetap menjadi jalur alternatif bagi konsumen jasa keuangan yang tidak memaksa dan membatasi hak konsumen dalam mencari solusi atas permasalahan yang dihadapinya. Bagaimanapun akses konsumen jasa keuangan atas LAPS masih sangat terbatas karena kedudukannya di Ibukota Negara, Jakarta. Di sisi lain, Lembaga Jasa Keuangan juga dituntut untuk selalu terbuka dan kooperatif apabila konsumen memanfaatkan lembaga aduan di luar LAPS dalam menyelesaikan permasalahannya.

Ketiga, belum semua pelaku usaha jasa keuangan memiliki sistem pengawasan bagi direksi atau pengurus dalam rangka perlindungan konsumen. Hal ini semestinya menjadi perhatian tersendiri oleh OJK guna mencegah terjadinya penyimpangan

atau pelanggaran yang membawa kerugian konsumen. Hal ini juga didukung fakta bahwa belum semua lembaga keuangan memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan konsumen yang meliputi kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dan sistem pelaporan serta monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan konsumen. Demikian juga belum semua pelaku usaha jasa keuangan memiliki dan menerapkan kebijakan dan prosedur tertulis perlindungan konsumen yang dituangkan dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas.

Keempat, fungsi OJK hanya sebatas memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan.⁷² Semestinya sebagai pemegang otoritas tertinggi dalam pengawasan dan penindakan, OJK dapat mengambil peran yang lebih besar dalam memberikan perlindungan konsumen. Apabila OJK hanya berperan sebagai “fasilitator” maka masih dimungkinkan tidak terdapat kesepakatan di antara para pihak yang berdampak pada tidak terselesaikannya permasalahan konsumen.⁷³ Apabila hal ini terjadi, maka penyelesaian melalui jalur peradilan tentu akan menjadi pilihan yang “tidak menyenangkan”, baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Pilihan penyelesaian melalui peradilan juga tidak akan menjadi pilihan konsumen yang kerugiannya tidak terlalu besar (signifikan). Maka seharusnya OJK tidak semata-mata memberikan fasilitasi, melainkan mengambil peran sebagai pengambil keputusan layaknya seorang adjudikator atau arbiter. Sebab bagaimanapun juga daya tawar konsumen jasa keuangan

⁷² Lihat ketentuan Pasal 11 ayat (1) Peraturan OJK No.1/POJK.07/2014 tentang LAPS di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur bahwa selama LAPS belum terbentuk konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa kepada OJK

⁷³ Hal ini juga dinyatakan oleh Inosentius Samsul yang berpendapat bahwa Peraturan OJK telah menjabarkan instrumen dan mekanisme perlindungan konsumen yang terdapat dalam UU OJK secara lebih rinci. Namun Peraturan OJK belum secara tegas memperkuat peran OJK dalam penyelesaian sengketa, sebab masih berperan sebagai fasilitator atau mediator yang dinilai lebih sempit dari yang diamanatkan oleh UU OJK. Lihat Inosentius Samsul, *op. cit.*, hlm. 165.

sangat rendah di hadapan pelaku usaha atau penyedia jasa keuangan. Dalam hal inilah sebenarnya kehadiran OJK menjadi lebih dirasakan bermanfaat bagi konsumen, terutama dalam hal penyelesaian sengketa sehingga menjadi lebih sederhana, cepat, dan mempunyai kekuatan hukum yang pasti/mengikat. Namun apabila fungsi penanganan dan penyelesaian aduan hendak “dikeluarkan” dari OJK, semestinya LAPS kedudukannya diperkuat untuk memperoleh kepercayaan konsumen jasa keuangan dan bekerja secara independen dan efektif. Dalam konteks ini dapat dirujuk apa yang terjadi di Malaysia dimana penanganan dan penyelesaian aduan konsumen jasa keuangan yang sebelumnya ditangani oleh Biro Mediasi Keuangan yang dibentuk sejak tahun 2004, mulai tahun 2016 diubah menjadi Ombudsman Jasa Keuangan (*Ombudsman for Financial Services/ OFS*). OFS adalah organisasi nirlaba yang didirikan atas dasar inisiatif Bank Negara Malaysia (BNM) sebagai saluran penyelesaian keluhan / sengketa alternatif untuk menyelesaikan keluhan / perselisihan antara Penyedia Jasa Keuangan (FSP) yang diberi lisensi atau disetujui oleh BNM dan konsumen mereka. Dengan prinsip-prinsip Ombudsman yang independen dan imparial, OFS berusaha untuk memberikan penyelesaian dan keluhan yang efektif dan cepat untuk setiap klaim dan keluhan yang timbul dari layanan jasa keuangan.

Kelima, peran OJK dalam melakukan pengawasan terhadap praktik penyelenggaraan jasa keuangan semestinya lebih aktif guna mencegah terjadinya kerugian konsumen. Berbagai kasus di bidang jasa keuangan yang terjadi selama ini membuktikan bahwa pengawasan terhadap praktik penyelenggaraan jasa keuangan masih lemah sehingga menimbulkan kerugian konsumen. Pengawasan yang ketat dan sanksi yang tegas semestinya diterapkan agar konsumen jasa keuangan lebih terlindungi. Pasal 52 ayat (1) Peraturan OJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menentukan bahwa: dalam rangka pelaksanaan pengawasan

kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 51, OJK berwenang meminta data dan informasi dari pelaku usaha jasa keuangan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan konsumen. Ketentuan ini membuka peluang pelaku usaha jasa keuangan untuk memberikan data dan informasi yang tidak valid. Seharusnya kewenangan OJK tidak hanya sebatas meminta data dan informasi melainkan lebih besar lagi termasuk melakukan investigasi lebih lanjut. Bahkan apabila memang ditemukan indikasi pelanggaran hukum pidana oleh penyedia jasa keuangan, OJK dapat mengambil langkah-langkah hukum yang konkrit, termasuk menindaklanjuti dengan membuat laporan ke kepolisian. Bagaimanapun juga sanksi administratif saja tidak cukup memberikan keadilan bagi konsumen, karena kerugian konsumen seringkali “tidak terbayar”.

Di samping permasalahan di atas, dalam rangka memperkuat peran OJK, dibutuhkan juga pembaharuan regulasi di berbagai sektor jasa keuangan. Sinkronisasi dan harmonisasi peraturan perundangan di sektor jasa keuangan penting dilakukan agar peran dan fungsi OJK dapat dioptimalkan dan tercipta pengawasan yang terintegrasi demi memberikan perlindungan konsumen, misalnya terkait dengan revisi UU Pasar Modal.⁷⁴

⁷⁴ Pakar Hukum pasar modal Indra Safitri menilai otoritas perlu mendesak DPR untuk secepatnya membahas revisi UU Pasar Modal dan industri jasa keuangan lainnya. Banyak hal dalam regulasi yang sudah ketinggalan zaman dan hanya diatasi oleh peraturan OJK. “Semua subsektor jasa keuangan sudah ada aturannya. Dan OJK perlu merevisinya demi memperkuat perannya sebagai penegak hukum,” ujar Indra. Dia mengatakan OJK memang masih muda dan perlu terus memperkuat posisinya, sehingga walaupun telah memiliki UU, namun setiap sub sektor jasa keuangan telah berkembang. Ini perlu diharmonisasi antara satu dan lainnya, sehingga tercipta pengawasan terintegrasi. Dia mencontohkan, kelemahan UU Pasar Modal seperti masalah kejahatan pasar modal yang saat ini sudah semakin variatif. Nilai hukuman yang diancamkan hanya Rp15 miliar, sehingga dirasa sudah tidak lagi menakutkan. Tidak hanya itu, namun juga soal keterbukaan informasi, penggunaan IT dan kecanggihan teknologi lainnya. Dia juga mengkritisi OJK yang diharapkan mampu bertindak tegas dalam mencegah berbagai isu yang dapat mempengaruhi fluktuasi harga saham perusahaan publik. Lihat: Hafid Fuad, “Revisi UU Pasar Modal Mendesak Perkuat Peran OJK”, Kamis 19 Februari 2015, diakses dari <http://ekbis.sindonews.com/read/966533/32/revisi-uu-pasar-modal-mendesak-perkuat-peran-ojk-1424343019>

Sehubungan dengan hal-hal di atas, harapan besar terhadap OJK dalam mengedukasi dan mengadvokasi kepentingan atau hak-hak konsumen jasa keuangan harus segera dijawab dan dibuktikan oleh OJK karena jasa keuangan juga menyangkut atau melibatkan sejumlah besar konsumen yang harus dilindungi dan sejumlah uang/dana masyarakat yang besar, juga karena risiko atau dampak yang ditimbulkan seringkali juga bersifat sistemik. Di samping itu, jasa keuangan juga sarat dengan berbagai regulasi yang mengaturnya. Oleh karena itu, mengingat juga bahwa konsumen sering dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan melalui praktik-praktik yang tidak benar, maka advokasi konsumen jasa keuangan mutlak untuk dilakukan.

Oleh karena itu perlu adanya langkah-langkah advokatif yang mesti diimplementasikan agar konsumen jasa keuangan menjadi lebih berdaya. Pendidikan konsumen dan literasi keuangan adalah bagian dari respon kebijakan yang efektif untuk pemberdayaan konsumen jasa keuangan di pasar. Literasi keuangan dapat membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi jasa keuangan. Konsumen membutuhkan peningkatan pemahaman keuangan yang lebih baik dari sebelumnya guna mengevaluasi dan membandingkan produk jasa-jasa keuangan seperti perbankan, produk tabungan, pilihan kredit dan pinjaman, instrumen pembayaran, investasi, jaminan asuransi, dan seterusnya. Lebih lanjut peningkatan literasi keuangan konsumen dapat juga mendorong persaingan di antara lembaga keuangan untuk lebih kompetitif menawarkan jasanya sekaligus dapat mempengaruhi pengambil kebijakan (pemerintah) untuk mengembangkan standar kinerja dan pengawasan sistem keuangan yang lebih tepat. Lebih lanjut kajian Bank Dunia, DFID, dan OECD menyatakan bahwa:⁷⁵

“Financially literate consumers help to reinforce competitive pressures on financial institutions to offer more appropriately

⁷⁵ The World Bank-DFID-OECD, *op. cit.*, hlm. 3.

priced and transparent services, by comparing options, asking the right questions, and negotiating more effectively. They also pressure government authorities to provide market standards and perform appropriate oversight of the financial system."

Berkaitan dengan dampak literasi keuangan dengan iklim usaha yang lebih kompetitif juga disampaikan oleh Angelo Capuano dan Ian Ramsay:⁷⁶

"Financially literate consumers are more financially efficient. Seeking and purchasing 'better, cheaper and more appropriate products and services can drive efficiencies in the financial industri'. This leads to increased competition, better quality products and greater innovation and diversity in the market. Knowledge of consumer rights and contracts also allows consumers to evaluate products more carefully and as a result demand more from suppliers."

Adalah penting untuk disadari bahwa literasi keuangan dan pendidikan adalah suatu kelengkapan (bukan menggantikan) aturan di sektor keuangan (*financial regulation*). Diperlukan kebijakan publik yang dapat menjamin dan memberikan standar transparansi dan keterbukaan informasi jasa keuangan. Upaya lebih lanjut diperlukan untuk memperkuat perlindungan konsumen dan meningkatkan kapasitas kelembagaan jasa keuangan sekaligus mengawasi dan "memaksa" mereka. Lebih lanjut literasi keuangan harus dikembangkan bersama-sama secara sinergis untuk memperbaiki akses dan layanan jasa keuangan di masyarakat.

Tantangannya sekarang ini adalah memastikan bahwa penyelenggaraan jasa keuangan secara berkesinambungan dan terus menerus diikuti dengan pendidikan keuangan guna memperluas akses layanan jasa keuangan. Memang meningkatkan keberhasilan pendidikan keuangan dan sekaligus mengevaluasi dampaknya bukan hal yang mudah tanpa didukung dengan data yang memadai. Dalam konteks

⁷⁶ Angelo Capuano and Ian Ramsay, *op. cit.*, hlm. 28.

inilah sebenarnya OJK seharusnya mengambil peran yang lebih besar sehingga program-program edukasi konsumen jasa keuangan memang dilandasi dengan kajian dan riset terlebih dahulu sehingga dapat lebih efektif dan tepat sasaran. OJK seharusnya menggandeng banyak pihak untuk melakukan hal ini secara sinergis, baik itu perguruan tinggi maupun lembaga atau organisasi konsumen. Apa yang direkomendasikan dalam kajian Bank Dunia, DFID, dan OECD berikut ini dapat dijadikan referensi OJK untuk mengembangkan program pendidikan dan literasi keuangan di tingkat konsumen, yakni:⁷⁷

1. *Enhanced international dialogue in the area of financial education,*
2. *Better integration of financial literacy into financial sector development and education sector programs,*
3. *Integrated national approaches to tackling financial literacy; that is, national financial education strategies defining the roles and responsibilities of various stakeholders,*
4. *More pilot programs to test and refine financial literacy approaches, tools, and materials,*
5. *Rigorous evaluation to inform the priorities of current programs, benchmark current levels of financial knowledge, and measure the impact over time of initiatives to improve financial capability,*
6. *New and improved research, including baseline surveys of financial capability, to raise awareness, provide more information, and disseminate the lessons learned, and*
7. *Identification of good practices and development of international guidelines.*

Sehubungan dengan hal di atas, jelas Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan

⁷⁷ The World Bank-DFID-OECD, *op. cit.*, hlm. 8

Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat sangat tidak memadai, bahkan cenderung surat edaran ini menjadikan tanggung jawab edukasi konsumen jasa keuangan “dilempar” dari OJK kepada pelaku usaha jasa keuangan. OJK selanjutnya hanya mengambil peran menerima laporan penyelenggaraan edukasi keuangan yang diselenggarakan oleh pelaku usaha jasa keuangan. Ketentuan ini jelas berpotensi menjadikan edukasi konsumen jasa keuangan tidak terintegrasi dan sulit diukur hasilnya, bahkan berpotensi bias atau tidak obyektif dan bebas dari kepentingan bisnis pelaku usaha jasa keuangan. Apabila hal ini terjadi, edukasi konsumen jasa keuangan bukannya memberikan informasi dan meningkatkan literasi keuangan konsumen melainkan dapat menjadi sarana promosi yang menyesatkan dan justru dapat merugikan konsumen. Patut dicatat di sini rekomendasi *Consumers International* berkaitan dengan badan nasional perlindungan konsumen jasa keuangan yakni:⁷⁸

Every financial institution, product and provider of financial products should be subject to effective regulatory oversight. The ultimate purpose of regulation should be to ensure that the market for financial service works in the interests of consumers. Regulators should strive for the highest standards of consumer protection to be built into the environment in which new products are developed, without eliminating the beneficial effects of responsible innovation on consumer choice and access to credit.

Lebih dari itu ada beberapa masalah serius yang dihadapi pada masa mendatang. Di antaranya adalah sistem pengawasan Pasar Modal dan pengawasan IKNB. Pengawasan non-bank belum sebaik perbankan. Masih saja ada produk investasi yang tidak terkontrol dan berpotensi menjerumuskan masyarakat. Selain karena persoalan system, pengawasan yang lemah ini juga disebabkan oleh kompetensi pengawas yang belum seimbang

⁷⁸ Consumers International, *op.cit.*, hlm. 16.

antara pengawas perbankan-yang merupakan karyawan eks Bank Indonesia dan perbankan-dan pengawas non-bank.

OJK juga perlu memantapkan protokol penanganan krisis. Dengan disahkannya UU Pencegahan dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan, OJK kini punya landasan hukum yang kuat dan harus segera merampungkan aturan pelaksanaannya, sekaligus memperkuat sinergi dengan Bank Indonesia dan Kementerian Keuangan. Penting juga untuk segera mengidentifikasi bank yang memiliki risiko sistemik dan menerapkan prosedur pencegahan krisis. OJK juga harus mendorong pemerintah dan DPR secepatnya merevisi UU Bank Indonesia, UU OJK, UU LPS, UU Pasar Modal, UU Asuransi, agar sesuai dengan UU PPKSK. Ini semua guna menjamin stabilitas sektor keuangan.⁷⁹

Lebih lanjut tantangan lain yakni melanjutkan program meratakan akses (inklusi) perbankan ke seluruh wilayah Indonesia dan merealisasikan konsolidasi perbankan. Konsolidasi perbankan itu dalam rangka menghadapi era keterbukaan sektor finansial dalam Masyarakat Ekonomi ASEAN di 2020. Langkah konsolidasi ini diperlukan untuk memperkuat modal dan daya saing perbankan nasional. OJK juga perlu mendorong pendalaman pasar keuangan dan saham serta industri jasa keuangan nonbank. Arahnya adalah untuk membiayai pembangunan ekonomi Indonesia, terutama di bidang infrastruktur yang membutuhkan pendanaan jangka panjang.

Selain itu, era perkembangan teknologi informasi tak bisa dihindari sehingga OJK juga perlu melanjutkan program dan kebijakan pengembangan layanan digital perbankan. Tugas OJK yang tak kalah penting ialah meningkatkan pengawasan dan membuat regulasi yang tepat bagi usaha rintisan teknologi finansial (tekfin). Dari sisi perbankan OJK juga perlu memperhatikan likuiditas dan rasio kredit bermasalah (NPL).

⁷⁹ *Mingguan Tempo*, edisi 18 Juni 2017 halaman 29

Di tengah persoalan perbankan itu, OJK perlu terus mendorong penyaluran kredit untuk menopang pertumbuhan ekonomi⁸⁰

Merespon berbagai tantangan di atas, OJK telah merencanakan beberapa kebijakan yang akan diambil ke depan. Di antaranya adalah:

1. Mendorong Sinergi Bank Kecil dan Bank Besar

Sebagaimana dinyatakan oleh Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan, Heru Kristiana, OJK ingin mendorong sinergi antara bank besar dan bank kecil agar tidak terjadi gap dan persaingan dalam bisnisnya. Bank besar maupun bank kecil sebenarnya memiliki segmen pasarnya masing-masing. Dengan sinergi Bank Besar dan Bank Kecil maka dalam kondisi apapun bank kecil tidak akan mati, sehingga kepentingan nasabah bank kecilpun akan terlindungi. Misalnya dalam pembiayaan pembangunan infrastruktur, OJK mendorong bank untuk bisa berkontribusi sesuai dengan kemampuannya. Sehingga guna menunjukkan pertumbuhan bisnis yang beriringan memang diperlukan sinergi antara bank besar dan bank kecil.⁸¹

2. Komitmen OJK untuk memperkuat IKNB

Berdasarkan data OJK, usulan peraturan OJK yang baru terkait lembaga jasa keuangan khusus (LJKK) terdiri dari POJK tentang Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan dan POJK tentang Pembinaan dan Pengawasan PT Permodalan Nasional Madani (Persero). Selain itu, ada pula surat edaran OJK tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pergadaian Swasta, Perizinan Usaha Pergadaian Swasta, Penerapan

⁸⁰ Lihat: <https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/02/28/tantangan-berat-sambut-ojk/>

⁸¹ Lihat: <http://finansial.bisnis.com/read/20170721/90/673639/ojk-sinergi-bank-kecil-dan-bank-besar-diperlukan> diakses 26 Juli 2017

Laporan Tata Kelola Perusahaan Penjaminan (sudah terbit), Laporan Berkala Perusahaan Pergadaian, dan Penyelenggaraan Usaha Pegadaian Syariah. Adapun usulan peraturan OJK yang baru terkait lembaga jasa keuangan non bank adalah POJK tentang Perizinan Terintegrasi. Dengan adanya peningkatan ketentuan-ketentuan yang ada, diharapkan terjadi pengembangan dan penguatan industri, khususnya industri keuangan non bank.⁸²

3. OJK Mendorong Tambahan Manfaat Dana Pensiun

OJK sedang menyusun regulasi yang memungkinkan industri dana pensiun dapat menjalankan program manfaat tambahan. Langkah ini dipandang mampu mendorong pertumbuhan industri dana pensiun. Deputi Komisioner Pengawas Industri Keuangan Nonbank OJK Dumoly F Pardede mengatakan, manfaat tambahan itu antara lain tambahan dana pesangon, tambahan dana kesehatan, pendidikan, dan tunjangan perumahan. Pengelola dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Industri dana pensiun terdiri dari dana pensiun pemberi kerja (DPPK) dan dana pensiun lembaga keuangan (DPLK). DPPK dapat menjalankan program pensiun manfaat pasti dan program pensiun iuran pasti. Adapun DPLK hanya dapat menjalankan program pensiun iuran pasti. Selama ini manfaat tambahan hanya dimiliki oleh industri asuransi sementara kebutuhan buruh atau pekerja akan manfaat tambahan cukup besar. Perluasan peran ini akan berdampak ke penambahan iuran yang harus dibayar perusahaan. Dari sisi pekerja, manfaat tambahan dapat

⁸² Lihat: <https://m.tempo.co/read/news/2017/02/16/090847217/ojk-segera-terbitkan-8-aturan-industri-keuangan-non-bank> diakses Tanggal 27 Juli 2017.

membantu kesejahteraan. Mengutip buku *Statistik Dana Pensiun 2015* yang diterbitkan OJK, jumlah perusahaan dana pensiun yang masih aktif beroperasi per 31 Desember 2015 sebanyak 260 unit. Jumlah ini terdiri dari 235 unit DPPK dan 25 DPLK. Total aset bersih Rp 206,51 triliun atau naik 7,08 persen dibandingkan tahun 2014 yang Rp 192,90 triliun. Selama kurun Januari-November 2016, perusahaan dana pensiun berjumlah 252 unit. Ini terbagi atas 25 DPLK dan 227 DPPK. Total aset bersih hingga November 2016 Rp 233,869 triliun. Pertumbuhan industri dana pensiun positif dan kontribusi utama berasal dari DPLK. Salah satu faktor penyebabnya adalah mereka sudah mempunyai program pensiun uang untuk kompensasi pesangon.⁸³

4. Mendorong Sinergi untuk Meningkatkan Inklusi Keuangan

Pilar keuangan inklusif harus digerakkan secara bersama-sama dan tidak dapat berjalan terpisah. Oleh karena itu, semua lembaga, baik OJK, Bank Indonesia, maupun kementerian teknis, perlu bersinergi mengembangkan keuangan inklusif yang terkait dengan pelayanan. Gagasan sinergi dimunculkan bukan oleh OJK melainkan oleh Menko Perekonomian ketika meresmikan Sekretariat Dewan Nasional Keuangan Inklusif (DNKI). Menurutny: “mengembangkan inklusi keuangan jangan terlalu akademik dan terpecah-pecah. Kita berurusan dengan orang, bukan angka”. Berdasarkan Perpres Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), dibentuk DNKI untuk melaksanakan SNKI. Perpres ditetapkan dan diundangkan pada 7 September 2016. Tugas DNKI adalah melakukan koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan SNKI, mengarahkan langkah

⁸³ Lihat: <https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/01/24/ojk-dorong-tambahan-manfaat/>

dan kebijakan untuk menyelesaikan permasalahan dan hambatan pelaksanaan SNKI, serta mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan SNKI. Ketujuh pilar SNKI adalah edukasi keuangan, hak properti masyarakat, fasilitas intermediasi dan saluran distribusi keuangan, layanan keuangan sektor pemerintah, perlindungan konsumen, kebijakan dan regulasi, serta infrastruktur teknologi informasi keuangan.⁸⁴ Seperti diketahui, OJK sudah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2017 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat serta diikuti dengan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 / SEOJK.07/2017 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan.

OJK dalam menjawab beberapa tantangan yang dihadapi perlu memperkuat organisasinya termasuk dalam mencegah praktik investasi ilegal yang masih sering terjadi dan merugikan masyarakat. Untuk itu dalam menghadapi tantangan tersebut OJK menetapkan sepuluh arah kebijakan OJK, yaitu:⁸⁵

1. Mengembangkan dan Melaksanakan Pengawasan SJK berbasis Teknologi Informasi – *IT Based Supervision*;
2. Pengaturan, perizinan dan pengawasan terintegrasi bagi konglomerasi keuangan agar mampu mewujudkan konglomerasi keuangan yang tangguh, sehat, dan berkontribusi optimal dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta stabilitas sistem keuangan;
3. Mengimplementasikan Standar Internasional Prudensial yang *Best Fit* dengan Kepentingan Nasional;

⁸⁴ Lihat: <https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/08/16/semua-pilar-bergerak-bersama/>

⁸⁵ Kunthi Fahmar Sandy, "OJK Tetapkan Sepuluh Kebijakan Utama 2017-2022", Diakses dari <https://ekbis.sindonews.com/read/1246668/178/ojk-tetapkan-10-kebijakan-utama-2017-2022-1507530973>, tanggal 9 Oktober 2017.

4. Reformasi Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) untuk mewujudkan IKNB yang Kuat dan Berdaya Saing;
5. Efisiensi di Industri Jasa Keuangan untuk mewujudkan IJK yang Berdaya Saing guna mendukung peningkatan daya saing dan upaya penurunan suku bunga kredit;
6. Revitalisasi Pasar Modal dalam Mendukung Pembiayaan Pembangunan Jangka Panjang dimana OJK akan mendorong pengembangan sisi *demand*, *supply*, *intermediaries* dan infrastruktur serta akan mendorong berkembangnya instrumen pasar modal dan *derivatif* di *regulated market*, yang didukung dengan infrastruktur transaksi dan *settlement* yang handal;
7. Mengoptimalkan peran *Financial Technology* melalui pengaturan, perizinan dan pengawasannya yang memadai;
8. Mengurangi tingkat ketimpangan melalui penyediaan Akses Keuangan dengan mengefektifkan peran Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah;
9. Meningkatkan efektivitas Kegiatan Edukasi dan Perlindungan Konsumen seperti edukasi keuangan kepada berbagai komunitas diberbagai daerah harus lebih terarah, mengoptimalkan peran Satgas Waspada Investasi di daerah untuk mencegah masyarakat terjerumus investasi ilegal;
10. Mendorong peningkatan peran serta keuangan syariah dalam mendukung penyediaan sumber dana pembangunan. Konsolidasi lembaga keuangan syariah dimaksudkan guna meningkatkan kapasitasnya, serta meningkatkan tingkat pemahaman masyarakat akan Produk Keuangan Syariah.

Untuk melaksanakan tugas besar itu, dan menjawab berbagai tantangan dan harapan dari masyarakat dan stakeholders, OJK membutuhkan pengorganisasian yang kuat

dan solid. Pembenahan berbagai aspek manajemen internal agar keputusan lebih cepat, proses kerja organisasi harus dilakukan agar lebih efektif dan efisien.

Bab IV

EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEUANGAN OLEH OJK DAN TANTANGAN SERTA KENDALA YANG DIHADAPI

Penjelasan umum bab:

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki beberapa kewenangan salah satunya adalah memberikan sanksi apabila tidak sesuai dengan kebijakan namun hal ini bukan merupakan pilihan utama. OJK sendiri lebih memilih untuk dapat membangun budaya yang baik dan sehat yang tidak hanya mementingkan kepentingan lembaganya saja, tetapi juga memberikan manfaat dan kontribusi terhadap konsumennya jasa keuangan. Berkaitan dengan implementasi dari kebijakan yang dilakukan OJK terdapat beberapa pandangan yang muncul dari sisi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Kebijakan dan rencana strategis yang dilakukan oleh OJK berkaitan dengan perkembangan teknologi di lembaga keuangan namun dengan adanya perkembangan teknologi banyak permasalahan muncul. Pada bab ini dijelaskan mengenai bagaimana penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa oleh OJK.

Tujuan instruksional:

1. Mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai kinerja dan implementasi dari kebijakan OJK sebagai upaya perlindungan konsumen jasa keuangan.

2. Mahasiswa memperoleh pemahaman dalam implementasi dari kebijakan perlindungan konsumen dalam pandangan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).
3. Mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai kebijakan dan rencana strategis dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
4. Mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai penanganan aduan dan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) apabila terjadi permasalahan.

Standar kompetensi yang diharapkan:

1. Mahasiswa akan memiliki kompetensi dalam menjelaskan mengenai kebijakan OJK yang berkaitan dengan kinerja dan implementasi serta tantangan dan hambatan yang ada.
2. Mahasiswa akan memiliki kompetensi dalam menjelaskan pandangan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan berkaitan dengan dampak dari kebijakan OJK baik positif maupun negatif terhadap upaya perlindungan konsumen.
3. Mahasiswa akan memiliki kompetensi dalam menjelaskan mengenai rencana strategis dan kebijakan yang dilakukan oleh OJK berkaitan dengan tantangan yang akan dihadapi ke depannya dalam upaya perlindungan konsumen.
4. Mahasiswa akan memiliki kompetensi dalam menjelaskan mengenai pengaduan apabila terjadi permasalahan dan penyelesaian permasalahan sengketa melalui tindakan preventif dan represif.

A. Kinerja dan Implementasi Kebijakan OJK Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

1. Pengaturan, Perijinan, dan Pengawasan

OJK mengawasi dan mengatur PUJK juga dalam rangka mewujudkan perlindungan kepada konsumen. Di dalam UU OJK memang disebut bagaimana OJK harus meningkatkan literasi keuangan bagi konsumen. Sedangkan dari sisi PUJK, mereka harus berperan lebih karena untuk menjaga loyalitas kepada masing-masing sektor industri keuangan. Apabila konsumen diberi literasi yang lebih banyak tentu akan memberikan manfaat bagi mereka. Tetapi tentu saja tidak cukup kalau hanya PUJK saja yang memberikan literasi. OJK juga harus membantu. Di samping itu perhatian terhadap perlindungan konsumen harus juga ditingkatkan karena konsumen sangat beragam latar belakangnya. Oleh karena itu OJK dalam hal ini mengambil posisi atau bersifat intermediasi, artinya langkah-langkah perlindungan konsumen tidak dilakukan secara langsung. Keberadaan OJK memang dibutuhkan, tapi kadangkala masyarakat mengharapkan lebih dari itu. Contohnya adalah penawaran yang bersifat investasi yang tidak berizin, atau dugaan terkait dengan penghimpunan data atau pengelolaan investasi yang tidak berizin. Masyarakat menuntut OJK harus berperan banyak terkait penawaran-penawaran yang sesungguhnya jauh dari kewenangan OJK sesuai UU OJK. Namun dalam hal ini OJK tetap berkoordinasi. Artinya meskipun OJK tidak melakukan pengawasan peraturan perizinan serta pengawasan perlindungan terhadap konsumen-konsumen di luar kewenangannya. Dalam hal ini OJK tetap berkoordinasi dalam bentuk satuan waspada investasi.

Tantangan yang dihadapi OJK adalah bagaimana menimbulkan efek jera bagi mereka yang melakukan pelanggaran. Namun meskipun OJK mempunyai kewenangan memberikan sanksi, hal ini bukan menjadi pilihan utama.

OJK lebih berupaya untuk membangun budaya yang baik dan sehat bagi masing-masing lembaga jasa keuangan. Tidak hanya mementingkan kepentingan lembaganya saja, tetapi juga memberikan manfaat dan kontribusi terhadap konsumennya. Budaya ini sebenarnya yang ingin dibangun melalui POJK. Namun demikian, harus juga didukung oleh departemen lain di OJK khususnya departemen literasi dan inklusi yakni bagaimana mengedukasi masyarakat (konsumen dan calon konsumen). Langkah ini merupakan bagian yang tidak kalah penting karena memang tidak hanya menekankan pada POJK, tetapi juga pada pengetahuan dan kesadaran masyarakat.⁸⁶

Meskipun demikian dalam beberapa kasus, OJK telah proaktif dalam mengedukasi masyarakat dengan mempublikasikan layanan jasa keuangan yang berpotensi merugikan masyarakat. Sebagai contoh pada bulan April 2018, OJK menemukan sebanyak 18 entitas yang diduga menjalankan usaha tanpa izin dan berpotensi merugikan masyarakat. Entitas-entitas itu bergerak di bidang penjualan pulsa *multilevel marketing* (MLM), produk Atomy MLM, jasa pelatihan MLM, uang virtual, investasi uang dan saham, serta pialang berjangka. Terkait itu, OJK meminta mereka menghentikan kegiatan usahanya. OJK juga minta masyarakat tidak mudah tergour iming-iming investasi.⁸⁷

2. Perbaikan Tata kelola Perusahaan

Sebagaimana ditentukan dalam Pasal 28 UU OJK, dalam upaya melindungi konsumen jasa keuangan OJK dapat meminta PUJK untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat. Di samping itu OJK juga telah menerbitkan POJK Nomor 73 /POJK.05/2016

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* OJK yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi pengawasan disiplin pasar/ perilaku PUJK, Tanggal 6 Juni 2018.

⁸⁷ Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/04/11/18-entitas-diduga-beroperasi-tanpa-izin-2/> tanggal 13 April 2018

Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian. Ada beberapa contoh kasus yang dapat dicatat dalam hal ini.

Pertama, Masalah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera (AJBB) 1912 yang menghadapi persoalan tata kelola perusahaan asuransi yang menyebabkan kewajiban jauh melampaui aset yang ditentukan. Akibatnya OJK menetapkan AJBB 1912 dalam kategori di bawah pengawasan khusus sejak 2012. Persoalan tersebut makin berlarut hingga AJBB 1912 sempat tidak mampu membayar klaim yang tunggaknya dikabarkan mencapai Rp 1 Triliun. Upaya restrukturisasi pun dilakukan, namun gagal dan kemudian upaya yang baru dari Dewan Komisiner OJK sebagai regulator dan pengawas adalah menetapkan statuter pimpinan sementara untuk membenahi. Selanjutnya OJK menerbitkan Peraturan Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi Berbentuk Badan Hukum Bersama. Melalui ketentuan ini OJK memberikan masa transisi kepada AJBB 1912 untuk memenuhi kewajiban prudensialnya agar dapat beroperasi kembali. Untuk memastikan AJBB 1912 dapat beroperasi dengan baik, telah dilakukan pemeriksaan dan AJBB 1912 diminta melakukan beberapa hal untuk menjamin keberlangsungan operasionalisasi dan juga ada pengawas yang memantau secara dekat operasionalisasi AJBB 1912. OJK juga meminta AJBB 1912 untuk berupaya memperkecil dan menutup kesenjangan likuiditas perusahaan. Secara paralel OJK terus berkoordinasi dengan Badan Perwakilan Anggota Perusahaan untuk melakukan proses penunjukkan Direksi baru yang akan menggantikan tugas, fungsi, dan wewenang pengelola statuter. Akhirnya PT. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 mulai beroperasi normal dengan dipimpin oleh statuter yang bersifat sementara karena direksi yang baru belum ditunjuk.

AJB Bumiputera 1912 telah beroperasi normal dan penerimaan premi sejak 1 Januari sampai 9 Mei 2018 mencapai Rp 1,2 Triliun yang diperoleh dari 417.233 polis.⁸⁸

Kedua, OJK mencabut izin usaha PT Bank Perkreditan Rakyat Bina Dian Citra per Rabu (4/4/2018). Sebelumnya, BPR yang beralamatkan di Kompleks Pertokoan Pasar Pagi Bintara, Bekasi, Jawa Barat, itu ditetapkan berstatus “Dalam Pengawasan Khusus” sejak 4 Januari 2018. “Penetapan status Dalam Pengawasan Khusus itu disebabkan kelemahan pengelolaan oleh manajemen BPR yang tidak memperhatikan prinsip kehati-hatian dan pemenuhan asas perbankan yang sehat.”⁸⁹

OJK menilai perbaikan tata kelola perusahaan juga menyumbang pertumbuhan kinerja perbankan sesuai target. Tahun ini penyaluran kredit industri perbankan tercatat tumbuh 8,22 persen dari periode yang sama tahun sebelumnya atau mencapai Rp 4.662,34 triliun. Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK Heru Kristiyana mengatakan, pertumbuhan perbankan sudah semakin lebih baik. Pertumbuhan kredit juga terlihat pada rincian berdasarkan kelompok bank. Dari data OJK, pada Februari 2018, bank umum kelompok usaha (BUKU) I mencatat kenaikan kredit sebesar 11,22 persen. Kenaikan ini merupakan yang paling tinggi dari BUKU lain. Pada BUKU II tercatat naik 7,25 persen, BUKU III naik 7,46 persen, dan BUKU IV naik 8,8 persen. Selain pada penyaluran kredit, total aset perbankan juga meningkat 9,25 persen dari periode sama tahun sebelumnya. Pertumbuhan aset ini ditopang peningkatan realisasi penghimpunan dana pihak ketiga (DPK). Total DPK perbankan terhitung mencapai Rp 5.255,3 triliun hingga akhir Februari 2018. Jumlah tersebut naik 8,44 persen pada periode yang sama dari tahun sebelumnya.⁹⁰

⁸⁸ *Harian Kompas*, edisi 21 Mei 2018

⁸⁹ Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/04/05/izin-bpr-bina-dian-citra-dicabut/> tanggal 13 April 2018

⁹⁰ Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/03/29/kredit-perbankan-tumbuh-822-persen/> tanggal 14 April 2018

Dalam konteks ini OJK juga telah melakukan *mapping* data terhadap kesiapan infrastruktur masing-masing PUJK, sampai dengan implementasinya. Tapi masih bersifat *voluntary* bukan *mandatory*. Laporan itu disampaikan secara *online*. OJK mewajibkan penyampaian dalam bentuk *self assesement*. Jadi OJK menyiapkan kuisioner dan PUJK tinggal mengisinya. Selanjutnya akan dievaluasi baik dari sisi industri, apakah mereka telah melakukan sesuai dengan ketentuan atau tidak. Selebihnya juga dilihat dari sisi potensi risiko masing-masing PUJK melalui penyampaian *self assesement*. Untuk diklasifikasikan menjadi *low risk*, *moderate* ataupun *high risk*. Karena sifatnya masih *voluntary*, maka OJK belum akan mengenakan sanksi. Ke depan dari total kurang lebih 3000 PUJK akan dipilih dari sisi prioritas-prioritas tertentu yang signifikan. Artinya dari 3000 itu misalkan di perbankan yang signifikan hanya 100 atau hanya 50. Di bidang asuransi juga begitu, dari 300 perusahaan asuransi yang signifikan misalkan hanya 1/5 nya saja. Itu nanti akan dikelompokkan dari masing-masing PUJK yang kira-kira memiliki signifikansi tinggi. Mereka inilah yang intensitas pengawasan prudensialnya dan *market conduct* nya diperkuat. Sementara yang lainnya tetap dengan mekanisme *self assesement*. Artinya mereka menilai dirinya sendiri apakah telah patuh, telah *comply* dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. OJK melakukan dengan cara ini karena keterbatasan SDM, waktu, dan anggaran. Sebagai contoh di Direktorat *Market Conduct* hanya ada 15 orang, bagaimana bisa mencakup pengawasan terhadap 3000 PUJK?⁹¹

3. Pengungkapan dan Keterbukaan Informasi

Dalam hal ini, OJK telah menerbitkan POJK Nomor 6/POJK.03/2015 Tentang Transparansi dan Publikasi Laporan Bank sebagaimana telah diubah dengan POJK Nomor 32/

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi pengawasan disiplin pasar di OJK Tanggal 6 Juni 2018

POJK.03/2016 Tahun 2016; POJK Nomor 21 /POJK.04/2015 Tentang Penerapan Pedoman Tata Kelola Perusahaan Terbuka; dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73 /POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian. Dilihat dari ketiga POJK yang telah diterbitkan oleh OJK mengenai pengungkapan atau keterbukaan dan transparansi dapat dicatat bahwa OJK menginginkan adanya keterbukaan dalam praktik pelaksanaan usaha jasa keuangan oleh para pelaku usaha jasa keuangan. Keterbukaan atau transparansi ini dinilai sebagai tindakan yang adil baik bagi pelaku usaha jasa keuangan maupun bagi konsumen usaha jasa keuangan karena dengan adanya keterbukaan atau transparansi, baik pelaku usaha maupun konsumen dapat mengetahui segala hal yang mengikat keduanya dari sisi pandang yang sama. Pelaksanaan dari POJK tersebut telah diimplementasikan oleh OJK yang tercatat hingga Mei 2018 OJK telah menghentikan kegiatan usaha terhadap lima perusahaan pembiayaan akibat pelanggaran ketentuan. Sementara itu, ada 8 perusahaan pembiayaan lainnya yang tengah mendapatkan beragam sanksi, baik ringan maupun berat dari OJK. Selain itu masih ada sejumlah perusahaan pembiayaan lain yang bermasalah dalam hal diantaranya kecukupan modal, pelanggaran atas ketaatan, serta *gearing ratio* bermasalah. Tercatat dari 191 perusahaan pembiayaan di Indonesia, baru sekitar 88% yang dinyatakan bersih dan bersih sekali. Kelima perusahaan mendapatkan status pemberhentian kegiatan usaha (PKU) karena tidak mampu memenuhi sejumlah ketentuan OJK dalam penyelenggaraan kegiatan usaha pembiayaan, terutama terkait keterbukaan informasi kepada seluruh kreditor dan pemegang surat utang jangka pendek (MTN). Status PKU terbaru diberikan pada PT. Sun Prima Nusantara Pembiayaan (SNP) karena perusahaan itu tidak menyampaikan keterbukaan informasi pada seluruh kreditor dan juga dinilai gagal membayar bunga MTN. Keempat perusahaan pembiayaan berstatus PKU lainnya

juga memiliki permasalahan serupa.⁹²

OJK menghendaki setiap perusahaan pembiayaan untuk melapor pada OJK sebelum menerbitkan produk obligasi atau MTN, sekalipun penerbitan tersebut tidak memerlukan izin OJK, tapi OJK bisa menilai dulu agar tidak terjadi kejadian yang sama. Di samping itu pentingnya Transparansi dan Publikasi Laporan oleh PUJK dapat juga dilihat dalam kasus Bank Mandiri (dan 13 Bank lain) vs. SNP Finance.⁹³

Dalam upaya mendorong transparansi dan keterbukaan atas produk PUJK, ke depan OJK perlu meniru pendekatan yang dilakukan oleh Negara-negara lain. Yakni pada saat PUJK mengikatkan diri dengan konsumennya, sebelum transaksi disetujui, PUJK menyiapkan semacam *summary executive* nya (satu sampai dua lembar). Isinya kalau perjanjian kredit atau polis aspek-aspek mandatory harus ada di sana. Termasuk dengan informasi yang sifatnya prioritas efektif, ini yang dimaksud dengan *disclosure*, transparansi. Hal-hal yang bermanfaat dan penting, masuk di dalam ringkasan satu dua lembar tersebut. Selanjutnya ringkasan eksekutif itu wajib dibaca oleh PUJK dihadapan konsumen guna memastikan bahwa poin-poin penting kontrak sudah dapat dipahami

⁹² Harian *Kompas* edisi 22 Mei 2018

⁹³ Dalam kasus ini Bank Mandiri menilai tindakan SNP Finance mengajukan penundaan kewajiban pembayaran utang (PKPU) secara sukarela atau pemailitan diri dinilai sebagai tindakan menghindari kewajiban. Saat ini pihak Bank Mandiri sedang melakukan identifikasi atas aliran dana atau penggunaan kredit yang diduga diselewengkan oleh pihak SNP Finance. Bank Mandiri menilai ada kemungkinan terdapat statement dari laporan keuangan yang tidak benar. Manajemen SNP Finance telah melakukan manipulasi, karena data laporan keuangan yang mereka miliki dengan data OJK tidak sesuai. Berdasarkan catatan OJK laporan mereka minus, tapi dari pihak mereka tercatat laba. Adanya dua kemungkinan tersebut lah yang mendorong Mandiri untuk mengambil tindakan pidana. Dana kredit Mandiri yang tertahan di SNP Finance sebesar Rp 1,4 Triliun. Untuk melakukan tindakan hukum dan pidana, Mandiri akan melakukan proses penelusuran yang akan dibantu oleh pusat pelaporan dan analisis transaksi keuangan (PPATK). Kemudian, pihaknya akan mengajak 13 bank lain untuk ikut mempidanakan SNP Finance. Sebagai catatan total ada 14 bank yang menjadi kreditur SNP Finance serta 21 investor pemegang MTN SNP Finance. Hingga Juni 2018, status SNP Finance ada pada level kolektibilitas 2 atau dalam perhatian, dan belum menjadi kredit macet atau non-performing loan (NPL). Diakses dari: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/06/07/102519726/bank-mandiri-pemailitan-sukarela-snp-finance-tanda-tanda-untuk-hindari> Tanggal 7 Juni 2018.

oleh konsumen. Selanjutnya diikuti dengan pembuatan pernyataan bahwa nasabah sudah mengerti isi dan konsekuensi perjanjiannya.⁹⁴

4. Pengawasan di bidang Penanaman Modal dan Uang Virtual

Pasal 6 UU OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, Pasar Modal dan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya. Di dalam implementasinya, Satuan Tugas Waspada Investasi OJK hingga Mei 2018 telah menghentikan aktivitas usaha 82 entitas yang tidak memiliki izin dan diduga berpotensi merugikan masyarakat yang mayoritas bergerak di bidang perdagangan baik berjangka maupun pemasaran berjenjang. Terungkap bahwa praktik investasi ilegal yang ditemukan umumnya bukan di industri jasa keuangan resmi yang tercatat di OJK.

Untuk menindaklanjuti hasil analisis tersebut, Satgas melaporkan alamat situs dan akun media sosial dari entitas-entitas tersebut kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika. Alamat situs dan akun media sosial mereka akan diblokir karena diduga melanggar peraturan dan merugikan masyarakat. Selain itu, seluruh kegiatan entitas-entitas tersebut telah dilaporkan ke Badan Reserse Kriminal Kepolisian Negara Republik Indonesia. Mereka akan diproses secara hukum jika ditemukan bukti telah melakukan tindak pidana. Namun menurut OJK selama bulan Januari-April 2018 belum ada korban investasi ilegal yang melaporkan diri. Korban cenderung menganggap remeh penipuan berkedok investasi sebab jumlah kerugian yang diderita relatif kecil. Mereka juga merasa prosedur pelaporan akan menghabiskan banyak waktu. Di samping itu, mereka juga kerap diintimidasi oleh pihak entitas.

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi pengawasan disiplin pasar di OJK Tanggal 6 Juni 2018.

Fakta lain menurut OJK, investasi ilegal justru banyak menimpa masyarakat perkotaan yang cenderung berpendidikan tinggi. Ini membuktikan bahwa tingkat literasi keuangan masyarakat memang masih rendah.

Menurut Ketua Satuan Tugas Waspada Investasi OJK Tongam L Tobing, dalam beberapa waktu ke depan modus investasi ilegal masih menggunakan cara-cara yang sama. Pertama, entitas usaha yang menawarkan mata uang digital. Entitas yang menawarkan produk *bitcoin* itu masih akan tetap menawarkan produknya dengan imbal hasil tinggi. Mereka juga menyediakan program peminjaman (*lending*) yang berbuah bonus dan program penyimpanan (*staking*) dalam jangka waktu tertentu. Dia menekankan, *cryptocurrency* tidak termasuk instrumen investasi keuangan yang legal. Perdagangan mata uang digital itu juga perlu diwaspadai karena sifatnya sangat spekulatif sehingga memiliki risiko tinggi. Entitas lain yang masih akan bertahan adalah MLM yang menawarkan penjualan produk. Namun, keuntungan tidak didapat dari penjualan, tetapi dari kemampuan menambah anggota. Selain itu entitas investasi ilegal yang diperkirakan masih akan hadir adalah Forex. Forex yang biasanya berasal dari luar negeri bekerja dengan cara menawarkan produk ilegal di Indonesia. Selain itu, masyarakat perlu mewaspadaai modus duplikasi situs. Modus ini dilakukan dengan mengatasnamakan perusahaan yang memiliki izin usaha dari otoritas yang berwenang, menggunakan profil perusahaan legal dan membuat nama situs yang mirip dengan situs perusahaan legal yang terkait.⁹⁵

Di samping itu OJK juga menyatakan bahwa seluruh sektor jasa keuangan di Indonesia dilarang bertransaksi mata uang virtual karena tidak ada otoritas pengawas dan *underlying asset*. Masyarakat dihibau untuk berhati-hati dengan penawaran

⁹⁵ Diakses dari <https://kompas.id/baca/utama/2018/04/20/penipuan-berkedok-investasi-kian-merajalela/> tanggal 22 April 2018

mata uang virtual karena sangat spekulatif dan diduga merupakan upaya penipuan. Secara teknologi uang virtual menghapus sentralisasi, memangkas biaya, dan mempercepat proses transaksi. Kenyataannya, banyak mata uang virtual yang diperdagangkan dan dimainkan layaknya valuta asing.

Badan pengawas perdagangan berjangka komoditi telah menetapkan mata uang virtual sebagai subyek komoditas yang bisa diperdagangkan melalui bursa berjangka, sementara itu Bank Indonesia melarang mata uang virtual digunakan sebagai alat pembayaran. Mayoritas penyedia jasa perputaran aset digital atau pertukaran uang virtual beroperasi bak perusahaan layanan pertukaran mata uang asing secara elektronik, sistem dijalankan diatas teknologi *blockchain*, maka masyarakat perlu memperoleh pemahaman tentang perbedaan teknologi *blockchain* dan tren mata uang virtual.⁹⁶

5. Pengaturan di Bidang Teknologi Finansial (Tekfin)

Tumbuhnya layanan pinjam-meminjam uang antar pihak berbasis teknologi (*peer to peer lending*) saat ini juga menjadi pencermatan OJK. Risiko pinjaman macet atau *Non-Performing Loan* (NPL) menurut data OJK pada layanan pinjam-meminjam uang antarpihak berbasis teknologi (*tekfin*) per Desember 2017 sebesar 0.99% yang berarti bahwa sebesar 0.99% pinjaman yang disalurkan macet atau gagal dikembalikan oleh peminjam;⁹⁷ meskipun rasio pinjaman macet per akhir Mei 2018 menurut OJK sudah turun menjadi sebesar 0.64%. Sementara pinjaman yang disalurkan melalui layanan pinjam meminjam sebesar Rp 6.16 miliar. Dengan demikian, maka sekitar Rp 39.424 miliar di antaranya berstatus macet.⁹⁸

Sementara itu ada beberapa pandangan dari pelaku tekfin terkait upaya menekan NPL, antara lain: (1) Bernard Arifin

⁹⁶ Harian *Kompas* edisi 23 Juni 2018

⁹⁷ Harian *Kompas* edisi 19 Juni 2018

⁹⁸ Harian *Kompas* edisi 7 Juli 2018

(COO *KoinWorks*) menjelaskan ada berbagai cara yang dapat dilakukan untuk menekan NPL, salah satunya dengan menagih pinjaman dari pihak peminjam sebagaimana yang dilakukan oleh *KoinWorks* yang memiliki NPL sebesar 0,49%; (2) Adrian A. Gunadi (CEO *Investree*) menyampaikan bahwa sejauh ini *Investree* memilih segmen usaha jasa dan industri kreatif karena keduanya memiliki risiko yang relatif rendah. Selain itu, *Investree* juga menggandeng asuransi penjaminan untuk mengantisipasi NPL; (3) Haikal Zulfikar (*Digital Marketing Manager MEKAR*) pihaknya menyeleksi ketat mitra pemberi pinjaman dan peminjam. Syarat bagi peminjam antara lain tidak memiliki sejarah menunggak pinjaman dan pinjaman tersebut untuk usaha produktif; (4) Andry Huzain (COO *Tunai Kita*) menyebutkan bahwa pihaknya menggunakan semacam teknologi kecerdasan buatan untuk mengevaluasi kelayakan pinjaman, mencegah, dan mendeteksi penipuan, serta menjamin pinjaman.⁹⁹ (5) Anton Siregar (Direktur Operasional Ritel PT. Asuransi Kredit Indonesia) menyatakan perseroan akan selektif dengan memilih tekfin dengan NPL yang terjaga dengan baik. Askrindo akan mempelajari dulu bagaimana perkembangan dan kualitas pembiayaan dan perusahaan tekfin tersebut. Kerjasama yang dilakukan oleh Askrindo dengan tekfin seiring dengan tren pembiayaan yang mengarah ke basis digital yang akan menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perseroan. Target perseroan bukan pendapatan premi, melainkan jumlah nasabah baru usaha mikro dan kecil dari pembiayaan berbasis teknologi. Askrindo menargetkan 10.000 nasabah baru usaha mikro dan kecil dari pembiayaan berbasis teknologi. Semakin banyak nasabah tekfin yang dijamin, maka semakin banyak para usaha mikro dan kecil yang mendapat kemudahan untuk mengembangkan usahanya.¹⁰⁰

⁹⁹ *Harian Kompas* edisi 19 Juni 2018

¹⁰⁰ *Harian Bisnis Indonesia* edisi 28 Juni 2018.

Layanan tekfin atau pinjam-meminjam uang antar pihak berbasis teknologi menjadi wadah pertemuan antara investor dengan pelaku usaha mikro yang butuh suntikan dana. Layanan ini lebih diminati karena regulasinya lebih lunak daripada meminjam ke bank, namun risikonya cukup tinggi karena tanpa agunan. Di satu sisi pinjaman macet, maka merugikan pemilik dana yang menempatkan dana nya pada perusahaan tekfin ini, di sisi lain penerima dana menghadapi risiko yang cukup tinggi. Dalam konteks inilah perlindungan konsumen dan investor harus didorong, salah satunya dengan menyertakan perusahaan asuransi (penjamin). Kerjasama ini tentunya akan berdampak positif yakni adanya kenyamanan bagi pengguna layanan dan kepercayaan masyarakat yang meningkat.¹⁰¹ Bagaimanapun perkembangan layanan pinjam-meminjam uang antarpihak berbasis teknologi sebagai sesuatu yang wajar. Layanan tersebut diminati karena masyarakat mencari potensi keuntungan yang lebih tinggi daripada tabungan biasa. Meski begitu, harus ada perhitungan yang matang dari peminjam, perhitungan itu seperti memperhatikan nilai cicilan yang disesuaikan dengan kemampuan keuangan peminjam.

Menurut Sardjito (Deputi Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK) hingga Mei 2018 tercatat ada 50 perusahaan pinjam-meminjam uang antar pihak berbasis teknologi yang terdaftar di OJK dan dari sekian banyak

¹⁰¹ Hal ini juga dinyatakan oleh Ade Fauzan (*Chief Operation Officer Investree*) bahwa dampak nyata yang dirasakan dari adanya kerjasama dengan perusahaan penjaminan ini adalah kepercayaan pada perusahaan yang meningkat. Selanjutnya, menurut Fadilla Tourizqua Zain (*Vice President of Growth Amarta*) kerjasama yang dilakukan antara Amarta dengan perusahaan penjaminan dilatarbelakangi oleh upaya untuk meningkatkan kenyamanan pengguna *platform*. Menurutnya dengan adanya kerjasama ini kepercayaan masyarakat khususnya pemilik dana, ritel, atau institusi menjadi lebih tinggi yang kemudian juga meningkatkan tingkat pengembalian tepat waktu per hari sebesar 99,53%. Sementara itu menurut Abdul Bari (Sekertaris Perusahaan Perum Jaminan Kredit Indonesia) sejak akhir tahun lalu Jamkrindo telah bekerja sama dengan 2 tekfin penyedia layanan pinjam-meminjam uang antarpihak yang berbasis teknologi dan akan menambah dengan 2 tekfin lagi tahun ini. Menurutnya, perkembangan tekfin sangat pesat dan saat ini ada sekitar 26.000 debitur tekfin yang menggunakan penjaminan Jamkrindo dengan besar pinjaman sampai dengan 2 miliar. Lihat: *Harian Kompas* edisi 7 Juli 2018.

perusahaan tersebut, hanya 1 yang berbasis syariah. Sardjito mengatakan bahwa OJK akan segera mempercepat penerbitan POJK untuk melindungi konsumen dari risiko yang mungkin muncul dalam perusahaan tekfin yang merupakan pelengkap dari POJK Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Regulasi tekfin nantinya akan mengatur industri yang secara umum terdiri dari *peer to peer lending*, *crowdfunding*, dan investasi terkait inovasi digital.¹⁰²

Sementara itu Deputi Komisioner OJK Sukarela Batunanggar mengatakan bahwa Peraturan OJK tentang Inovasi Keuangan Digital (POJK tentang IKD) yang akan terbit tahun 2018 ini bukan mengatur perusahaan teknologi finansial (tekfin) secara kelembagaan, melainkan produk, proses, dan model bisnis. Regulasi baru itu juga tidak mengatur persoalan prudensial. Hal-hal tersebut diserahkan langsung kepada perusahaan. Dalam membuat kebijakan pendekatan yang digunakan berbasis disiplin pasar. Dalam pendekatan tersebut terdapat tiga prinsip yang harus dipenuhi perusahaan, yaitu (1) keterbukaan informasi, (2) pembuatan kode etik oleh komunitas tekfin, dan (3) perlindungan konsumen. Dalam POJK IKD nantinya terdapat pengaturan kelaikan perusahaan tekfin melalui program ruang uji coba terbatas (*regulatory sandbox*). Penguji tidak hanya berasal dari OJK, tetapi juga dari BI, serta Kementerian Komunikasi dan Informatika. Seluruh perusahaan tekfin wajib mencatatkan diri ke OJK. Perusahaan yang tercatat akan dipilih atau diperbolehkan mengajukan diri untuk mengikuti *regulatory sandbox*. Adapun kriteria perusahaan yang akan mengikuti program tersebut adalah memiliki inovasi jasa keuangan baru dan usahanya memberikan manfaat bagi masyarakat.¹⁰³

¹⁰² Harian *Kompas* edisi 5 Juli 2018

¹⁰³ Diakses dari <https://kompas.id/baca/utama/2018/04/13/payung-hukum-inovasi-keuangan-digital-terbit-tahun-ini/> Tanggal 13 April 2018

Sementara POJK terkait tekfin belum muncul, praktik tekfin telah marak di masyarakat.¹⁰⁴ Guna melindungi kepentingan konsumen (pemberi pinjaman maupun peminjam), OJK mengeluarkan “warning” melalui Siaran Pers No.SP-05/VII/SWI/2018 “Satgas Waspada Investasi Imbau Masyarakat Waspada Fintech *Peer to Peer Lending* Tidak Berizin” tanggal 27 Juli 2018. Inti dari siaran pers ini adalah himbauan OJK kepada masyarakat untuk berhati-hati terhadap penawaran kegiatan Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (*fintech peer to peer lending*) tanpa izin OJK, karena berdasarkan POJK Nomor 77/POJK.01/2016, penyelenggara *peer to peer lending* wajib mengajukan pendaftaran dan perizinan kepada OJK. Satgas Waspada Investasi OJK menemukan 227 entitas yang melakukan kegiatan usaha *peer to peer lending* tidak terdaftar atau tidak memiliki izin usaha. Satgas Waspada Investasi telah memanggil entitas tersebut dan meminta seluruh entitas yang tidak terdaftar untuk:

1. Menghentikan kegiatan *peer to peer lending*
2. Menghapus semua aplikasi penawaran pinjam meminjam uang
3. Menyelesaikan segala kewajiban kepada pengguna
4. Segera mengajukan pendaftaran ke OJK

Satgas juga meminta masyarakat untuk tidak melakukan kegiatan dengan entitas yang tidak berizin tersebut karena tidak berada di bawah pengawasan OJK dan berpotensi merugikan masyarakat.

Di samping itu, dengan maraknya pertumbuhan pelaku usaha rintisan dalam berinovasi meningkatkan layanan

¹⁰⁴ Berdasarkan survei yang dilakukan OJK dengan bantuan Asosiasi *Fintech*, ada lebih dari 187 *start up* di sektor jasa keuangan yang beroperasi di Indonesia dan ada lebih dari 500.000 perusahaan *incumbent* seperti bank, pasar modal, asuransi, pembiayaan dan lain-lain yang melakukan transformasi digital pada layanan dan produk mereka. Fenomena ini juga terjadi di negara-negara lain di seluruh dunia. Diakses dari <https://www.merdeka.com/uang/ojk-gandeng-bank-dunia-bahas-aturan-fintech-di-indonesia.html> tanggal 13 April 2018.

keuangan bagi masyarakat, OJK melihat hal ini justru dapat mendorong percepatan inklusi layanan jasa keuangan khususnya bagi mereka yang belum terjangkau layanan perbankan. Fenomena pertumbuhan tekfin ini juga mendorong OJK dengan memperkuat pendekatan berbasis disiplin pasar (*market conduct*). Langkah itu bertujuan memperkuat struktur layanan jasa keuangan, melindungi konsumen, dan menjaga stabilitas sistem keuangan. Fithri Hadi (Direktur Grup Inovasi Keuangan Digital OJK) mengatakan, pendekatan disiplin pasar diambil karena pola perkembangan industri tekfin mengikuti permintaan pasar. Dalam pembiayaan misalnya, pelaku usaha tekfin yang bergerak di sektor pinjam-meminjam uang antarpihak berbasis teknologi (*P2P lending*) dipengaruhi investor dalam menentukan besaran suku bunga. Hal itu tidak bisa didekati secara prinsip kehati-hatian saja karena menyangkut pihak ketiga pemberi dana atau modal pinjaman. Kendati demikian, OJK tetap akan memantau perkembangannya dengan tidak serta-merta menentukan batas atas suku bunga tekfin pinjam-meminjam uang antarpihak. OJK juga meminta Asosiasi Tekfin turut mengawasi pertumbuhan usaha rintisan agar jangan sampai tumbuh menjadi lintah darat model baru. OJK membuka kesempatan inovasi sektor tekfin, namun inovasi itu harus dilakukan secara bertanggung jawab dengan tetap mengedepankan perlindungan konsumen dan menjaga stabilitas sistem keuangan.¹⁰⁵

Deputi Komisioner OJK Institute Sukarela Batunanggar mengatakan inklusi keuangan di Indonesia masih tumbuh lambat. Pelaku usaha tekfin perlu berkontribusi meningkatkan dan mempercepat pertumbuhan inklusi keuangan tersebut. Mereka dapat berkolaborasi¹⁰⁶ dengan perbankan untuk

¹⁰⁵ Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/04/11/ojk-perkuat-pendekatan-disiplin-pasar/> tanggal 13 April 2018

¹⁰⁶ Soal kolaborasi antara perbankan konvensional dengan pelaku usaha rintisan ini juga dikemukakan oleh Anggota Dewan Komisiner Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) Destry Damayanti. Dia mengatakan bahwa pemerintah dan regulator saat ini sedang

memberikan akses layanan keuangan terhadap masyarakat. Dengan teknologi dan inovasi, mereka dapat mengisi *gap* atau kesenjangan itu karena selama ini pembiayaan ekonomi masih bergantung pada bank. Tekfin harus berperan memperkuat struktur layanan keuangan. Selama ini, struktur layanan keuangan kita masih dangkal. Sebesar 74 persen layanan keuangan nasional masih didominasi perbankan. Dari total itu, sekitar dua pertiganya didominasi bank-bank besar pemerintah. OJK mencatat rasio keuangan inklusif Indonesia sudah mencapai 63 persen dari total penduduk hingga akhir 2017. Pada akhir 2018 OJK menargetkan rasio keuangan inklusif bisa mencapai 70 persen dan pada 2019 menjadi 75 persen.¹⁰⁷

6. Perlindungan Data dan Privasi Konsumen

Hak atas keamanan data dan privasi konsumen jasa keuangan merupakan hak konsumen yang harus dilindungi oleh PUJK. Oleh karena itu OJK menerbitkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen. Untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan / atau informasi pribadi konsumen, maka OJK menerbitkan SEOJK Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen. Dalam Surat Edaran ini pada bagian kedua mengenai Perlindungan Data dan / atau Informasi Pribadi Konsumen angka 1 ditegaskan bahwa PUJK dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai konsumennya kepada pihak ketiga. Namun, hal tersebut dapat disimpangi apabila konsumen memberikan persetujuan tertulis dan diwajibkan oleh peraturan perundang-

fokus mendorong inklusi keuangan. Perbankan diarahkan mendukung, termasuk juga penyedia *platform* pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi. Selama ini perbankan dan penyedia *platform* pinjam-meminjam uang berbasis teknologi informasi masih berjalan sendiri-sendiri. Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/04/06/teknologi-finansial-kolaborasi-dukung-inklusi-keuangan/> tanggal 13 April 2018

¹⁰⁷ Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/04/10/perkuat-struktur-layanan-keuangan-nasional/> tanggal 13 April 2018

undangan sebagaimana yang ditentukan dalam angka 2 Surat Edaran tersebut. Dalam hal konsumen memberikan persetujuan tertulis sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a, PUJK dapat memberikan data dan/atau informasi pribadi konsumen dengan kewajiban memastikan pihak ketiga dimaksud tidak memberikan dan/atau menggunakan data dan/atau informasi pribadi konsumen untuk tujuan selain yang disepakati antara PUJK dengan pihak ketiga. Selanjutnya PUJK melalui Surat Edaran ini, wajib menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis mengenai penggunaan data dan/atau informasi pribadi konsumen dan menuangkannya ke dalam standar prosedur operasional mengenai penggunaan data dan/atau informasi pribadi konsumen.

Sayang sekali dalam praktik, POJK dan SEOJK tersebut belum efektif. Praktik penyalahgunaan data pribadi konsumen jasa keuangan terus terjadi. OJK juga telah banyak menerima komplain tentang hal ini. Tampaknya memang belum ada upaya penegakan hukum yang kuat dalam hal ini. Dalam operasi pengawasannya, Direktorat *Market Conduct* OJK pernah juga menemukan pelanggaran ini. Disinyalir jual beli data nasabah dilakukan juga oleh mantan karyawan lembaga jasa keuangan khususnya mereka yang semasa aktifnya memang “memegang” data nasabah (terutama nasabah prioritas). Apalagi kalau mantan karyawan tersebut keluar dari pekerjaannya dengan “sakit hati”, dapat diduga dia akan memperjual belikan data tersebut. Sebenarnya di dalam POJK pun soal perlindungan data nasabah sudah diatur, namun lemah penegakan aturannya. OJK mengakui lemahnya *law enforcement* dalam hal perlindungan data /*privacy* konsumen.¹⁰⁸

Sementara itu Indonesia belum mempunyai UU Perlindungan data pribadi meskipun rancangannua sudah masuk prolegnas

¹⁰⁸ Wawancara dengan Sabar Wahyono, Deputi Direktur Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen OJK pada tanggal 6 Juni 2018

2015-2019. Untuk perlindungan data pribadi, aturan yang ada saat ini adalah Peraturan Menkominfo No. 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik.¹⁰⁹

Ke depan, apalagi di era digital yang ditandai tumbuhnya bisnis model baru atau rintisan di sektor keuangan, masalah perlindungan data pribadi dan privasi konsumen menjadi sangat penting dan mendesak untuk segera diregulasi dengan baik. Perlindungan konsumen jasa keuangan menjadi alasan utama untuk segera dilahirkannya peraturan perlindungan data pribadi dan privasi konsumen. Diharapkan pengaturan mengenai masalah ini dapat segera terwujud sebelum makin banyak orang (konsumen) menjadi korban atau mengalami kerugian. Pengaturan tentang perlindungan data pribadi makin penting dan relevan karena tingkat kesadaran konsumen dalam memproteksi diri terkait data pribadinya relatif masih rendah.

7. Penyelenggaraan Layanan Digital

Di tengah pesatnya perkembangan industri keuangan digital (sebagaimana ditunjukkan oleh survei *PricewaterhouseCoopers/PwC*)¹¹⁰ tantangan perlindungan data pribadi memang makin besar. Pada bulan Agustus 2018 ini OJK baru saja menerbitkan POJK Nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Dengan diterbitkannya POJK ini, Bank diharapkan

¹⁰⁹ *Harian Kompas* edisi 19 Juni 2018

¹¹⁰ Survei Perbankan Digital terhadap bank-bank di Indonesia yang dilakukan oleh PwC dengan melibatkan 52 responden dari 43 Bank di Indonesia diperoleh data bahwa 66% responden terindikasi telah mengembangkan strategi digital sebagai bagian strategi korporat. Sekitar 12% responden terindikasi memasukkan strategi digital sebagai bagian strategi di bagian teknologi informasi dan 16% memasukkan strategi digital ke dalam bagian strategi divisi produk dan konsumen, hanya 4% yang menjadikan digital sebagai strategi terpisah atau berdiri sendiri. Sekitar 44% responden mengatakan bahwa penerapan strategi digital bertujuan meningkatkan pengalaman konsumen atau karyawan. Sekitar 32% lainnya menyatakan strategi digital digunakan untuk mendorong pertumbuhan pendapatan. Sekitar 14% menjawab untuk mengurangi ongkos, 8% untuk menaikkan reputasi merk, dan 2% untuk proses bisnis. Dalam survei tersebut juga dipaparkan mengenai pentingnya perlindungan terhadap ancaman kejahatan siber dan sekitar 52% responden percaya bahwa resiko atau ancaman terhadap data pribadi akan meningkat pada masa mendatang. Lihat: *Harian Kompas* edisi 11 Juli 2018.

dapat menyelenggarakan Layanan Perbankan Digital dengan tetap mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan Teknologi Informasi.

Pada Pasal 21 ayat (1) dan (2) POJK tersebut ditentukan bahwa Bank penyelenggara Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital wajib: (1) menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan peraturan perundangundangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dan (2) wajib memiliki fungsi dan mekanisme penanganan setiap pertanyaan dan/atau pengaduan dari nasabah yang beroperasi selama 24 (dua puluh empat) jam dalam sehari.

Memang membangun ekosistem transaksi digital melalui kerja sama dengan berbagai penyedia jasa, salah satunya teknologi finansial atau tekfin, menjadi salah satu hal yang dapat dilakukan. Sebagai contoh Bank Ganesha menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan, seperti: tekfin berbasis simpan-pinjam *Investree*, perusahaan *switching* (penghubung antara lembaga keuangan) *PT Jalin Pembayaran Nasional*, perusahaan tekfin *e-payment* *Doku.com*, dan perusahaan yang bergerak di bidang e-dagang yakni *Mapclub*. Setiap tahunnya Bank Ganesha mengalokasikan Rp 25 miliar untuk pengembangan teknologi digital. Hal itu meliputi sistem pengamanan nasabah yang diperketat.¹¹¹

8. Pendidikan dan Kesadaran Keuangan Bagi Konsumen

Sebagaimana diketahui bahwa tingkat literasi dan inklusi keuangan di Indonesia masih rendah dan ini menjadi tugas dan tantangan bagi OJK untuk terus meningkatkan derajat literasi dan inklusi keuangan konsumen dan masyarakat. Hal ini penting karena menurut hasil survei Bank Dunia pada 2017 yang dituangkan dalam Indeks Keuangan Global (*Global Financial*

¹¹¹ Diakses dari <https://kompas.id/baca/utama/2018/04/03/bank-semakin-gencar-tingkatkan-layanan-digital/> tanggal 13 April 2018

Index/Findex), sebanyak 49 persen masyarakat dewasanya sudah memiliki akun pada institusi keuangan atau melalui ponsel. Sebaliknya, 95 juta orang dewasa di Indonesia belum memiliki akun, baik pada institusi keuangan maupun melalui ponsel. Di sisi lain kepemilikan ponsel dan akses terhadap internet turut mendorong peningkatan inklusi keuangan tersebut. Hal ini juga terlihat dari *Findex* 2017, berupa peningkatan penggunaan ponsel dan internet dalam transaksi keuangan. Pada 2014-2017, penggunaan ponsel dan akses internet ini berkontribusi 76 persen terhadap peningkatan kepemilikan akun keuangan masyarakat dunia.¹¹²

Dalam konteks ini OJK telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76 /POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Pasal 14 POJK ini menentukan bahwa PUJK berkewajiban untuk memberikan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat yang kemudian disusun dalam suatu program tahunan dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Salah satu yang menjadikan generasi milineal sebagai target pendidikan konsumen adalah Bank Permata. Demi menarik generasi milenial yang cenderung dinamis, bank mendorong layanan digital dan tampil lebih atraktif. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menarik perhatian generasi milineal adalah dengan mempermudah kegiatan perbankan karena generasi milineal cenderung mengutamakan akses dan transparansi informasi. Selain memberikan informasi, Bank Permata juga memberikan edukasi. Informasi dan edukasi ini penting diberikan karena generasi milenial cenderung konsumtif terutama dalam hal hiburan seperti untuk membeli gawai (*gadget*). Generasi milineal hanya memikirkan tujuan jangka

¹¹² Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/04/21/95-juta-orang-indonesia-tak-punya-rekening/> tanggal 22 April 2018

pendek dan cenderung menghindari instrumen investasi.¹¹³

Namun demikian, menawarkan produk jasa keuangan kepada generasi milenial tidak mudah. Anak muda yang lahir awal 1980-an hingga pertengahan 1990-an ini dikenal sebagai generasi yang antikeamanan, labil, menyukai hiburan, dan sesuatu yang menantang. Sebaiknya ditawarkan produk investasi *paper asset*, seperti reksa dana. Nominal berinvestasi di produk ini bisa kecil dan lebih cepat dicairkan. Produk jasa keuangan model *trading* kurang cocok dengan karakteristik kepribadian mereka yang cenderung antikeamanan, demikian menurut pendiri dan CEO Jouska Indonesia (perusahaan konsultan perencanaan keuangan) Aakar Abyasa. Karakteristik kepribadian tersebut tidak bisa disebut salah. Generasi milenial Indonesia tumbuh dengan suntikan dogma menyimpan uang tanpa disertai penjelasan alasan dan risiko buruk jika tidak segera berinvestasi. Pemahaman ketidakpastian perekonomian negara tidak pernah disampaikan kepada mereka sejak usia dini. Sebagian besar kaum milenial kalangan menengah ke atas bahkan dididik agar selalu menyerahkan solusi atas kesulitan keuangan kepada orangtua mereka. Tidak jarang ditemukan anak muda milenial baru memiliki rekening saat mulai kuliah. Fakta lain, di antara milenial itu terdapat kultur mengejar karier lebih menantang dan menunda pernikahan, antimapan. Akibatnya mereka enggan menabung ataupun berinvestasi. Aakar Abyasa menambahkan, strategi pemasaran produk jasa keuangan yang tepat harus menggunakan pendekatan yang menyentuh langsung kehidupan kaum milenial. Pemahaman ketidakpastian perekonomian serta risiko kehidupan perlu terus disosialisasikan kepada mereka.¹¹⁴

Di samping itu OJK menilai ada berbagai faktor yang menjadi kendala dalam peningkatan literasi keuangan masyarakat.

¹¹³ *Harian Kompas* edisi 3 Juli 2018

¹¹⁴ Diakses dari <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/04/25/tak-mudah-menawarkan-produk-jasa-keuangan-kepada-milenial/> tanggal 26 April 2018

Jelas melalui regulasi/POJK saja tidak memadai, namun juga tergantung pada masyarakat. Kesadaran dan tingkat pendidikan masyarakat memang berpengaruh signifikan. Asumsinya jika masyarakat sudah *well-educated*, mereka akan memiliki literasi keuangan yang baik. Selain faktor pendidikan, faktor lain yang dihadapi OJK dalam peningkatan literasi masyarakat adalah demografi dan geografi.¹¹⁵

Dalam praktik OJK masih menghadapi hambatan-hambatan dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Hambatan-hambatan itu yang masih terus coba diatasi melalui edukasi. Jadi ke depan OJK fokus bagaimana masyarakat lebih teredukasi dulu, baru kemudian masuk ke inklusinya. Dengan harapan bahwa konsumen/masyarakat ini dalam menggunakan produk keuangan dia sudah paham dulu sehingga bisa mengurangi kerugian konsumen. Di sisi lain, terhadap PUJK OJK mendorong bagaimana PUJK itu menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam bisnisnya.¹¹⁶

B. Implementasi Kebijakan Perlindungan Konsumen dalam Pandangan PUJK

Guna mendengar langsung bagaimana dinamika PUJK merespon dan menanggapi keberadaan OJK, peneliti mengumpulkan PUJK melalui Focus Group Discussion (FGD) pada Tanggal 9 Mei 2018. FGD ini dihadiri oleh 10 orang perwakilan PUJK yang terdiri dari pelaku perbankan dan asuransi. Melalui forum ini ada beberapa hal terkait respon dan penilaian PUJK terhadap keberadaan kebijakan dan kinerja OJK, antara lain:

Pertama, menurut Bp. Anton dari Asuransi *Prudential*, pasca kelahiran OJK selain bank, asuransi juga dituntut untuk

¹¹⁵ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* OJK yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi pengawasan disiplin pasar/ perilaku PUJK, Tanggal 6 Juni 2018

¹¹⁶ Wawancara dengan Willy Natasha, Staf Direktorat Pelayanan Konsumen OJK, Tanggal 6 Juni 2018

transparan. Selain itu aturan-aturan yang diberikan oleh OJK juga membuat PUJK menjadi percaya diri dalam menghadapi klien karena PUJK telah memiliki kekuatan *back up* untuk sanggahan-sanggahan dari klien. Secara prinsip, Prudential tidak masalah dengan berbagai kebijakan OJK yang ada dan malah merasa terbantu. Namun aturan OJK mengenai pemberian polis kepada nasabah tanpa melalui *agent* membuat *agent* tidak dapat mengedukasi secara langsung dan terkadang juga membuat si penerima polis bingung. Selain itu ekspedisi (pengirim) kadang-kadang tidak jujur mengenai siapa penerima polis tersebut di alamat tujuan.

Kedua, Menurut Ibu Handarini dari Asuransi *Avrist*, berbagai kebijakan OJK yang ada saat ini agak membuat repot dari segi administrasinya. Kerepotan ini dirasakan oleh pihak-pihak yang bekerja langsung di lapangan, seperti aturan yang mengharuskan mengirimkan polis ke klien langsung yang terkadang membuat klien bingung karena tidak memahami isi polis. Selain itu dengan keberadaan OJK yang paling dirasakan adalah pada administrasi yang lebih detil dan membuat repot. Di bidang asuransi sendiri OJK masih kurang dalam memberikan edukasi.

Ketiga, menurut Ibu Niken dari *Great Eastern Life* keberadaan OJK memberikan 2 dampak, yaitu positif dan negatif. Dampak positif adanya OJK yaitu permasalahan yang ada dapat ter *back up* karena dalam POJK yang diterbitkan telah disebutkan solusi-solusinya, sementara itu segi negatifnya adalah kerepotan yang dialami oleh orang-orang yang terjun langsung ke lapangan. Terkait dengan mekanisme penyelesaian sengketa, nyatanya PUJK masih mengalami beberapa kendala. Nasabah sering tergesa-gesa saat membaca *term and condition* atau saat mengambil suatu layanan perbankan. Saat akan dijelaskan oleh agen, si nasabah akan beralasan tidak ada waktu. Ketika ada masalah muncul, kemudian nasabah komplain ke Bank dan

saat dijelaskan tidak mempan lalu membawa ke jalur hukum. Hal ini terjadi karena nasabah tidak memiliki *product knowledge* sebagai akibat tidak dibacanya *term and condition* pada *form* yang diberikan. Dalam hal seperti ini kehadiran OJK tidak dirasakan karena nasabah langsung membawa ke jalur hukum dan tidak ada tindakan dari OJK.

Keempat, Bapak Lantho dari Bank OCBC NISP menilai bahwa dengan kehadiran OJK, maka rasanya semakin ketat karena banyak aturan yang dikeluarkan oleh OJK. Hal ini cukup membuat pihak-pihak di perbankan kaget karena selama ini perbankan sudah terbiasa hanya diawasi oleh BI yang mana pengawasannya kadang-kadang ketat dan kadang-kadang juga longgar karena BI juga memiliki urusan lain yang lebih banyak. Terlepas dari itu semua, OJK sangat membantu dengan memberikan *back up* terutama terhadap pembaharuan klausul-klausul dalam perjanjian di sektor perbankan. Selain itu untuk produk bank yang ada sudah mengikuti dan memenuhi syarat untuk mengedukasi masyarakat, seperti Tabunganku. Peran OJK dalam menyampaikan hal yang berupa edukasi atau informasi kadarnya masih kecil, karena selama ini yang lebih banyak melakukan adalah bank. Ketika informasi dari OJK hanya sampai di PUJK, maka risikonya PUJK harus kreatif untuk melakukan berbagai cara agar mendapatkan nasabah.

Kelima, menurut Bapak Sthanu Kumarawarman dari Bank Mandiri keberadaan OJK secara umum memang melindungi konsumen dan melindungi PUJK. Contoh perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK adalah adanya *broadcast message* melalui aplikasi Whatsapp mengenai daftar investasi bodong. Adanya informasi ini dapat mencegah masyarakat untuk menanamkan investasi bodong tersebut. Selain itu, OJK juga sudah melindungi PUJK, contohnya yaitu sekarang OJK telah mengeluarkan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) sebagai pengganti dari BI *checking* dan ternyata klausul yang

ada di SLIK OJK lebih lengkap dibandingkan BI *checking* dan hal ini membantu PUJK apabila sewaktu-waktu klien komplain mengenai layanan yang digunakannya. Meski keberadaan OJK banyak membantu PUJK, tapi di sisi lain keberadaan OJK beserta berbagai POJK yang dikeluarkan membuat repot PUJK sehingga membuat waktu tersita hanya pada masalah administrasi bukan pada ekspansi bisnis.

Keenam, menurut Ibu Fitri dari Bank BRI keberadaan OJK ini memberikan *back up* jika terjadi sesuatu meskipun merepotkan beberapa pihak terutama pada bagian *marketing* yang sering mendapat komplain dari nasabah. Harapannya hal-hal yang bersifat administrasi agak diringkas sehingga nasabah tidak merasa bahwa pihak bank yang membuat ribet.

Ketujuh, menurut Bapak Edo dari Bank BCA, aturan-aturan yang dikeluarkan baik oleh OJK maupun oleh BI sejauh ini tidak dibarengi dengan edukasi dan pengawasan terhadap aturan tersebut, sehingga seolah-olah tugas untuk mengedukasi konsumen hanya merupakan kewajiban PUJK, padahal seharusnya OJK juga berperan. Selain itu aturan-aturan yang dibuat tersebut hanya didistribusikan ke PUJK saja dan pihak OJK tidak mengawasi. Sebaiknya OJK tidak melulu hanya mengeluarkan regulasi-regulasi, tetapi juga turut serta dalam kegiatan mengedukasi masyarakat terkait kebijakan yang baru tersebut, sehingga kelak tidak ada konsumen yang memanfaatkan ketidaktahuannya tersebut untuk mengelabui PUJK. Adapun mengenai mekanisme komplain, pihak yang tidak pernah terlindungi ketika ada komplain dari nasabah sebenarnya adalah karyawan Bank. Ketika ada nasabah yang merasa dirugikan oleh bank dan membawa ke jalur hukum, maka nama si karyawan bank menjadi buruk dan reputasinya pun menurun padahal belum tentu kerugian yang diderita oleh nasabah adalah kesalahan si karyawan. Se jauh ini 90% komplain yang diterima oleh Bank BCA berasal dari kelalaian si

nasabah, bukan karyawannya, namun nama si karyawan sudah terlanjur buruk. Ada kasus dimana seorang nasabah merasa tidak pernah melakukan transaksi namun ternyata rekeningnya ada data di debit. Saat ditunjukkan dengan data, ia merasa tidak puas dan tetap menuduh orang bank yang mengambil uangnya. Kemudian dibukakan data CCTV dan si nasabah melihat CCTV tersebut bersama dengan isterinya. Saat dilihat di CCTV, ternyata pada jam dan hari tersebut isterinya lah yang berada di Bank, namun si isteri berkata tidak dan si nasabah tetap menyalahkan orang bank. Seperti kasus tersebut, OJK paling tidak melakukan suatu proses untuk pemulihan nama baik demi reputasi si karyawan yang memang tidak bersalah. Sejauh ini OJK belum memiliki aturan yang dapat mem *back up* masalah yang seperti itu, sehingga OJK tidak semata-mata hanya melindungi konsumen, tetapi juga turut serta memperhatikan kesejahteraan PUJK.

Kedelapan, menurut Bapak Fajar dari Bank MNC, dalam hal kredit macet debitur kecenderungannya melakukan perlawanan hukum ketika jaminannya hendak dieksekusi. Ia akan melakukan perlawanan hukum dan hal ini belum di *back up* oleh OJK. Ke depan sebaiknya diatur mengenai kredit macet, sehingga jika terjadi kredit macet, nasabah bisa melapor dulu ke OJK sebelum menggunakan jalur hukum yang membuat PUJK menghabiskan waktu untuk mengikuti proses peradilan (persidangan).

Kesembilan, menurut Bapak Mur dari Bank BPD DIY sekarang yang menjadi masalah adalah menjaga kerahasiaan nasabah. Sekarang OJK memberikan kewajiban pelaporan informasi yang secara otomatis untuk simpanan diatas 1 miliar. Pada satu sisi Bank BPD belum percaya apakah pemerintah bisa menjaga kerahasiaan itu. Dengan adanya kewajiban itu, maka kemungkinan simpanan diatas 1 miliar akan berkurang karena kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Selanjutnya yang menjadi masalah yaitu mengenai literasi. OJK sebenarnya sudah berupaya meningkatkan literasi keuangan, meskipun belum maksimal. Kurangnya literasi keuangan pada masyarakat membuat masyarakat bertindak “semaunya sendiri”. Dalam hal literasi dan inklusi keuangan, pada POJK yang ada telah disebutkan bahwa tugas untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan bukan hanya tugas OJK saja, melainkan juga tugas dari PUJK yang kemudian dilaporkan ke OJK. Dalam hal ini kendala utama dalam upaya meningkatkan literasi dan inklusi keuangan adalah biaya. OJK memberikan mandat pada PUJK untuk melakukan peningkatan literasi dan inklusi keuangan. Padahal untuk melaksanakan mandat OJK tersebut tentu dibutuhkan dana. Sayangnya, OJK tidak memberikan dukungan finansial apapun sehingga kegiatan literasi dan inklusi keuangan diupayakan sesuai kemampuan PUJK.

Kesepuluh, menurut Bapak Sthanu Kumarawarman perwakilan dari Bank Mandiri, OJK sudah melakukan kegiatan literasi dan inklusi keuangan yaitu dengan dilakukannya sosialisasi dan kuliah umum di beberapa universitas. Sosialisasi dan kuliah umum yang dilakukan masih mengangkat teori-teori yang global, bukan yang secara praktik sehingga masyarakat kebanyakan tidak memahami isu-isu keuangan yang bersifat praktik (yang lekat dengan kehidupan masyarakat). Hal tersebut bisa menjadi catatan bagi OJK agar kelak materi sosialisasi dan kuliah umum tidak melulu mengenai hal-hal yang bersifat global, melainkan juga yang berbaur praktik. Selain OJK, pemerintah juga sudah mengedukasi masyarakat mengenai keuangan dengan adanya Program Keluarga Harapan (PKH) atau yang dulu disebut BLT. Program ini memberikan bantuan dana bagi masyarakat tidak mampu namun tidak secara tunai,

melainkan melalui rekening pada bank-bank yang ditunjuk pemerintah. Dari program ini, maka masyarakat diajarkan dengan menggunakan rekening tabungan dan ATM.

C. Kebijakan dan Rencana Strategis OJK

Guna menghadapi tantangan yang makin berat OJK sudah menetapkan sepuluh arah kebijakan yaitu:¹¹⁷

- a. Mengembangkan dan melaksanakan pengawasan Sektor Jasa Keuangan berbasis Teknologi Informasi – *IT Based Supervision*. Dalam hal ini OJK akan mengimplementasikan *IT based supervision* dan pengembangan sistem informasi untuk mendukung pengawasan, baik solo basis maupun terintegrasi. Sampai saat ini, sebagaimana sudah diketahui, bahwa OJK telah mengeluarkan Surat Edaran OJK Nomor 18 /SEOJK.02/2017 Tentang Tata Kelola dan Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. SEOJK ini menindaklanjuti POJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang mengatur pelaksanaan Tata Kelola dan Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Ketentuan ini merupakan salah satu upaya OJK dalam melindungi kepentingan konsumen (dan juga pemilik modal) dengan berkembangnya fenomena pinjam meminjam uang dengan menggunakan teknologi informasi.

Ditegaskan dalam SEOJK di atas bagaimana tanggung jawab Direksi dalam melakukan pengawasan terhadap risiko teknologi informasi dan memastikan

¹¹⁷ Kunthi Fahmar Sandy, "OJK Tetapkan Sepuluh Kebijakan Utama 2017-2022", Diakses dari <https://ekbis.sindonews.com/read/1246668/178/ojk-tetapkan-10-kebijakan-utama-2017-2022-1507530973>, tanggal 9 Oktober 2017.

fungsi teknologi informasi mampu untuk mendukung strategi dan tujuan bisnis dari penyelenggara. Di samping itu direksi juga bertanggungjawab terhadap risiko teknologi informasi yang timbul dari kegiatan yang paling sedikit meliputi: (a) pengambilan keputusan yang terkait dengan teknologi informasi; (b) pengalihkelolaan teknologi informasi; (c) pengamanan teknologi informasi; (d) perlindungan data dan informasi; dan/atau (e) pengelolaan layanan teknologi informasi. Lebih lanjut direksi juga bertanggungjawab terhadap pelaksanaan manajemen risiko teknologi informasi agar aman, dapat dipercaya, berkelanjutan, dan stabil. Direksi juga bertanggung jawab terhadap kualitas informasi produk dan layanan yang disampaikan kepada pengguna dengan memperhatikan prinsip yang paling sedikit meliputi: (a) keterbukaan; (b) akurat; (c) objektif; (d) terpercaya; (e) ketersediaan; (f) mudah dipahami; (g) integritas; dan (h) kelengkapan.

Adapun terkait dengan Keterbukaan Informasi Produk dan Layanan, PUJK harus mencantumkan informasi produk dan layanan pada sistem elektronik yang digunakan. Lebih lanjut pencantuman informasi produk dan layanan harus memperhatikan paling sedikit hal-hal sebagai berikut: (a) risiko yang terdapat pada produk dan layanan; (b) uraian pokok produk yang ditawarkan; (c) pusat pengaduan; dan/atau (d) biaya yang timbul sehubungan dengan produk dan layanan.

Terkait dengan Keterbukaan Informasi Produk dan Layanan, OJK sangat berkepentingan dengan pengawasan terhadap PUJK dalam hal *market conduct* (disiplin pasar). Dalam hal ini OJK melakukan pengawasan atas perilaku PUJK mulai dari mendesain awal produk atas jasa yang akan ditawarkan sampai

dengan bagaimana itu ditawarkan dan target pemasarannya. Melalui pengawasan ini diharapkan tidak terjadi PUJK yang menawarkan atau membuat produk yang tidak memenuhi kebutuhan dan kemampuan keuangan dari konsumen. Contohnya yang paling mendasar yaitu tidak sesuainya penawaran PUJK dengan kebutuhan konsumennya. Misalnya seorang petani yang membutuhkan produk perlindungan peternak sapi tetapi ditawarkan investasi di bidang properti. Jelas terdapat ketidaksesuaian antara produk dengan konsumennya. Disinilah arti penting pengawasan *market conduct* dalam konteks perlindungan konsumen.¹¹⁸

Guna mencegah hal di atas terjadi, OJK terus membangun dan mengembangkan kapasitas internalnya. Lebih dari itu juga sedang dipersiapkan aturan yang akan mengikat PUJK terkait dengan *market conduct*, artinya pada saat mendesain awal OJK sudah memberikan ketentuan yang harus dipenuhi oleh PUJK. Di samping itu PUJK juga wajib membuat kajian awal sebelum produknya ditawarkan. Termasuk kajiannya adalah tentang kehati-hatian dari sisi produk yang akan ditawarkan dan juga dampaknya terhadap perlindungan konsumen. Kalau suatu produk dipasarkan bagaimana informasi yang akan diberikan kepada calon pembeli, bagaimana transparansinya, *disclosure*nya, dan lain-lain. Hal ini yang sedang disiapkan oleh OJK. Semuanya ini untuk mencegah munculnya risiko baru manakala PUJK mengajukan suatu kegiatan atau produk jasa tertentu yang baru. Semuanya harus dilaporkan ke OJK terlebih dahulu. Adapun yang saat ini baru berjalan adalah terkait dengan mekanisme pemberian izin terhadap

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* OJK yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi pengawasan perilaku PUJK, Tanggal 6 Juni 2018

produk/kegiatan baru dari sisi prudensialnya saja. Ke depan akan ditambahkan lagi dari sisi perlindungan konsumennya bagaimana.¹¹⁹

- b. Pengaturan, perizinan dan pengawasan terintegrasi bagi konglomerasi keuangan agar mampu mewujudkan konglomerasi keuangan yang tangguh, sehat, dan berkontribusi optimal dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta stabilitas sistem keuangan.

Dalam hal ini, yang saat ini baru berjalan adalah terkait dengan mekanisme pemberian izin terhadap produk kegiatan baru dari sisi prudensial. OJK ke depan akan menambahkan lagi dari sisi perlindungan konsumennya. Misalnya apakah pada saat mereka menawarkan produknya, agen yang menawarkan apakah sudah tersertifikasi. Hal ini ke depan akan diwajibkan oleh OJK. Kemudian bagaimana nanti pada saat PUJK menawarkan terkait dengan aspek pasca penjualan. Jadi sudah wajib harus ada perlindungan konsumen termasuk melalui *contact center* yang melekat dalam produk. Kalau konsumen ingin mengadu kepada siapa, dan sebagainya. Lebih lanjut akan diatur juga oleh OJK terkait perjanjian bakunya. Yang menarik dari perjanjian baku adalah pada saat dilakukan kajian oleh OJK, isinya sangat tidak adil, tidak wajar, dan tidak seimbang. Banyak ditemukan prinsip-prinsip eksonerasi, dan eksemsi dimana kewajiban banyak dibebankan kepada debitur atau haknya kepada PUJK. Kondisi ini memang sudah diketahui oleh OJK. Selanjutnya akan dikeluarkan juga satu ketentuan yang isinya setiap perjanjian yang akan dibuat untuk kedua belah pihak harus memenuhi aspek-aspek seperti: transparansi terhadap *force majeure*; kelalaian; kemudian dalam hal wanprestasi seperti

¹¹⁹ *Ibid.*

apa; penanganan terhadap pengaduan; termasuk di dalamnya terkait dengan respon yang cepat. OJK juga belajar dari praktik baik (*best practice*) yang ada di luar negeri seperti di Tiongkok dan Perancis. Di sana PUJK, sebelum perjanjian diberlakukan terhadap konsumen, diwajibkan untuk memperoleh persetujuan dari pengawas. Otoritas di Tiongkok punya kemampuan yang besar untuk melakukan itu ditopang dengan teknologinya yang sangat bagus. Ada lagi model seperti di Belanda, pengawasan dilakukan melalui asosiasi. Jadi sebelum PUJK keuangan melemparkan produknya, perjanjian bakunya itu harus memperoleh persetujuan asosiasi sebelum dilempar ke pasar.¹²⁰

Lebih lanjut dalam konteks pengawasan, saat ini memang masih terpisah ke dalam divisi pengawasan masing masing (meskipun dalam satu atap OJK). Kalau perbankan otoritas berada pada pengawas bank. Untuk industri keuangan non-bank dan pasar modal dijalankan sendiri oleh pengawas IKNB dan pasar modal. Artinya pengawasan semuanya ada di bagian pengawas masing-masing. Sehingga meskipun ada *tematic surveillance* (seperti yang dilakukan oleh Direktorat *Market Conduct*), ijin pun harus diperoleh dari direktorat pengawasan masing-masing industri keuangan. Termasuk apabila menemukan adanya pelanggaran, tidak bisa serta merta memberikan sanksi karena kewenangan masih berada pada pengawas masing-masing jenis industri keuangan. Temuan pelanggaran hanya disampaikan kepada pengawas masing-masing yang berwenang menindaklanjutinya. Selanjutnya hanya memberikan rekomendasi berdasarkan hasil pengawasan termasuk

¹²⁰ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* OJK yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi pengawasan perilaku PUJK, Tanggal 6 Juni 2018

mendasarkan pada pengaduan-pengaduan yang masuk, permasalahan yang ada, maupun sengketa yang terjadi.¹²¹

Dalam hal konglomerasi keuangan, OJK sudah mulai menerapkan pengawasan terintegrasi. Namun pengawasan terintegrasi itu hanya bagi IKNB dan Perbankan. Apabila Perbankan menghadapi beberapa masalah (terkait dengan perbankan atau pembiayaan), biasanya perusahaan induknya jadi satu (dimiliki oleh satu pihak). Contoh PT. Sinarmas mengelola Bank, Asuransi, sekaligus juga Lembaga Pembiayaan. Kadangkala OJK ketika memeriksa bank menemukan sejumlah fakta dimana sebagian dana bank ini ada yang digunakan oleh lembaga pembiayaan untuk pembiayaan tertentu. Atau produk asuransi yang digunakan semua menggunakan asuransi SINARMAS. Dalam hal ini tentu saja banyak risiko yang mungkin timbul akibat dari adanya benturan kepentingan. Dalam konteks inilah kemudian dibutuhkan adanya pengawasan terintegrasi.

Selain itu PUJK juga diberi kemungkinan untuk mengembangkan mekanisme pengawasan sendiri. Jadi PUJK tetap dapat mempunyai manajemen dan sistem pengawasan sendiri. Mekanisme dan sistem pengawasan sendiri ini tentu berkaitan dengan strategi masing-masing dalam membesarkan perusahaannya. Namun yang penting tetap tidak menyimpang dari ketentuan OJK atau ketentuan Bank Indonesia yang masih berlaku; termasuk ketentuan BAPEPAM dan Kementerian Keuangan. Jadi sepanjang itu masih belum menyimpang dari ketentuan-ketentuan yang ada, PUJK wajib mempunyai ketentuan internal sendiri.

¹²¹ Wawancara dengan Bapak Radite sebagai Admin Informasi data dan publikasi OJK tanggal 6 Juni 2018

- c. Mengimplementasikan Standar Internasional Prudensial yang *Best Fit* dengan Kepentingan Nasional. Standar internasional prudensial yang *best fit* mengandung arti tidak setiap yurisdiksi memiliki kepentingan nasional yang sama. Setiap yurisdiksi memiliki karakteristik yang berbeda. Oleh karena itu OJK akan menerapkan standar internasional prudensial yang tentu disesuaikan dengan karakteristik Sektor Jasa Keuangan dan kepentingan nasional Indonesia.

Menjaga kesehatan PUJK sehingga tidak berdampak negatif atau menimbulkan gejolak yang mengganggu perekonomian nasional terus dilakukan, bahkan dengan mengimplementasikan standar internasional prudensial jasa keuangan. Lebih dari itu OJK telah memperluas pengawasannya, tidak hanya menyangkut kesehatan PUJK, melainkan juga dari sisi disiplin pasar (*market conduct*). Terdapat satu direktorat tersendiri yaitu Direktorat *Market Conduct*. Direktorat ini menelaah misalnya bagaimana perilaku PUJK ketika berinteraksi dengan konsumen, apakah sudah sesuai kaidah yang ada atau belum. Kajian terhadap perilaku ini antara lain dilakukan melalui kegiatan *tematic surveillance* sebagai sarana pengawasan OJK terhadap PUJK.

- d. Reformasi Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) untuk mewujudkan IKNB yang Kuat dan Berdaya Saing. Hal ini berkaitan dengan reformasi pengaturan, perizinan, pengawasan dan *exit policy* di IKNB dan Konsolidasi jumlah pelaku di industri agar lebih berdaya saing.
- e. Efisiensi di Industri Jasa Keuangan (IJK) untuk mewujudkan IJK yang berdaya saing guna mendukung peningkatan daya saing dan upaya penurunan suku bunga kredit;

- f. Revitalisasi Pasar Modal dalam Mendukung Pembiayaan Pembangunan Jangka Panjang dimana OJK akan mendorong pengembangan sisi *demand*, *supply*, *intermediaries* dan infrastruktur serta akan mendorong berkembangnya instrumen pasar modal dan *derivatif* di *regulated market*, yang didukung dengan infrastruktur transaksi dan *settlement* yang handal;
- g. Mengoptimalkan peran *Financial Technology* (tekfin) melalui pengaturan, perizinan dan pengawasan yang memadai. Dalam hal ini OJK memperkuat pengaturan dan pengawasan terhadap perkembangan tekfin di Indonesia agar manfaat dari kehadiran tekfin dapat diperoleh dengan risiko yang terkendali, tidak ada *blank spot* pengaturan dan pengawasan, dan *no regulatory arbitrage*. Di samping itu OJK juga akan membentuk *National Financial Technology Center*. Untuk melindungi kepentingan konsumen termasuk data nasabah, perusahaan tekfin harus menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, seperti manajemen risiko sehingga mendorong transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan keadilan. Transparansi adalah faktor kunci keberhasilan pengembangan tekfin, melalui sistem pelaporan yang jelas kepada konsumen dan kepada OJK. Untuk meningkatkan transparansi, harus ada standar tentang jenis informasi apa yang harus dimiliki tekfin dan bagaimana detail informasi seharusnya. Laporan tersebut harus bisa dikonfirmasi oleh OJK. Transparansi informasi mengenai hak dan kewajiban para pihak seperti investor, peminjam, *platform*, bank koresponden menyangkut potensi pendapatan, potensi risiko, biaya-biaya, bagi hasil, manajemen risiko dan mitigasi jika terjadi kegagalan harus dibuka seluas-luasnya. OJK juga meminta perusahaan tekfin wajib memberikan edukasi

keuangan kepada konsumen agar pemahaman mengenai layanan tekfin menjadi lebih baik.

- h. Mengurangi tingkat ketimpangan melalui penyediaan Akses Keuangan dengan mengefektifkan peran Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah. Di samping itu juga memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembiayaan kepada masyarakat dan usaha mikro kecil di berbagai daerah, termasuk di daerah 3T (Terdepan, Terluar dan Tertinggal).

OJK selama ini bersama Kementerian Dalam Negeri serta institusi terkait telah membentuk Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah (TPAKD). TPAKD merupakan forum koordinasi antar instansi dan *stakeholder* terkait untuk meningkatkan percepatan akses keuangan di daerah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta mewujudkan masyarakat sejahtera. Pembentukan TPAKD merupakan tindak lanjut dari Radiogram Menteri Dalam Negeri No T-900/634/Keuda tanggal 19 Februari 2016 yang isinya meminta Kepala Daerah dalam hal ini Gubernur, Bupati dan Walikota untuk membentuk TPAKD di Propinsi/Kabupaten/Kota bersama-sama OJK di wilayah tersebut. Ketersediaan akses keuangan di daerah akan membuat masyarakat lebih mudah dalam mengenal produk dan layanan jasa keuangan termasuk melakukan kegiatan investasi untuk tujuan pendidikan dan kesehatan. Adanya keinginan untuk berinvestasi dapat membuat masyarakat lebih menekan tingkat konsumsi sehingga akan berdampak positif pada pertumbuhan perekonomian masyarakat dan pengurangan kesenjangan pendapatan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa upaya untuk peningkatan akses dan layanan keuangan yang lebih luas bagi kehidupan masyarakat merupakan salah satu strategi yang efektif

untuk menurunkan kemiskinan dan mengurangi kesenjangan pendapatan (*income inequality*). Sebab itu, program percepatan akses keuangan di daerah perlu menjadi prioritas bagi seluruh pemangku kepentingan. Seluruh elemen di daerah mulai dari pemerintah daerah, industri keuangan daerah, dan instansi terkait lainnya perlu bersama-sama mencari terobosan untuk membuka akses keuangan yang lebih efektif dan memanfaatkan sumber dana yang ada untuk mendukung kegiatan produktif. Hal ini sejalan dengan keinginan pemerintah untuk memperkuat ekonomi daerah dalam menopang pertumbuhan ekonomi nasional.

Pada awal lahirnya TPKAD ingin mendekatkan lembaga jasa keuangan ke masyarakat yang tidak mempunyai akses keuangan. Idenya ketika di daerah itu terdapat usaha-usaha kecil yang mungkin kurang maju karena tidak cukup modal, maka Tim ini yang menghubungkan ke lembaga jasa keuangan itu. Memang TPKAD itu, secara gagasan, “milik” OJK, tetapi secara struktural itu “milik” Pemerintah Daerah. Anggarannya berada di Pemda. Sehingga harus ada solusi bersama antara OJK dan Pemda terkait dengan pemberdayaan Tim ini. Peran Kepala Daerah sangat besar dalam pemberdayaan TPKAD ini. Di sinilah kendalanya kenapa sebagian besar TPKAD belum jalan atau hanya sebatas telah dibentuk wadahnya di daerah; sementara program-programnya belum jalan.

- i. Meningkatkan efektivitas Kegiatan Edukasi dan Perlindungan Konsumen seperti edukasi keuangan kepada berbagai komunitas diberbagai daerah harus lebih terarah, mengoptimalkan peran Satgas Waspada Investasi di daerah untuk mencegah masyarakat terjerumus investasi ilegal. Dalam konteks ini, OJK

khhususnya departemen inklusi, telah membuat suatu model salah satunya yakni membentuk suatu komunitas. Jadi tidak hanya semacam memberikan edukasi dan peningkatan literasi kepada masyarakat, namun mereka memberikan suatu model kepada komunitas-komunitas yang dikategorikan rentan. Artinya kelompok rentan ini antara lain kaum perempuan, anak-anak, pelajar dan juga kaum penyandang disabilitas. OJK mulai mengarah ke sana dari sisi prioritas untuk masuk ke dalam dan membentuk komunitas. Selain itu juga pendekatan teknologi atau model yang beralih ke model-model yang kira-kira sesuai dengan jaman sekarang, melalui model-model yang cocok bagi generasi millennial. Contoh, meski masih perlu terus dikembangkan, OJK mulai melakukan edukasi dengan bentuk interaktif. Dalam hal ini di situs web OJK terdapat tayangan-tayangan (fitur) yang bisa memberikan efek edukasi kepada mereka dalam format yang lebih interaktif. E-learning juga menjadi pilihan untuk dikembangkan ke depan baik untuk satuan pendidikan dasar (SD) dan bahkan sampai sampai perguruan tinggi.¹²²

- j. Mendorong peningkatan peran serta keuangan syariah dalam mendukung penyediaan sumber dana pembangunan. Konsolidasi lembaga keuangan syariah dimaksudkan guna meningkatkan kapasitasnya, serta meningkatkan tingkat pemahaman masyarakat akan Produk Keuangan Syariah. Di samping itu juga untuk meningkatkan kontribusi pembiayaan syariah dalam membiayai Sektor Prioritas Pemerintah.

Kesepuluh arah kebijakan OJK di atas (yang dikeluarkan tahun 2016) diperkuat dan ditegaskan kembali di tahun 2017

¹²² Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi Market Conduct di OJK (yang mengawasi perilaku PUJK) Tanggal 6 Juni 2018.

ini dengan mengeluarkan *Destination Statement*. *Destination Statement* merupakan visi dan misi OJK hingga 2022 yang menjadi acuan arah pengembangan sektor jasa keuangan lima tahun ke depan. Arah tujuan atau *destination statement* OJK 2017 – 2022 adalah menjadi lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang independen dan kredibel dalam mewujudkan sektor jasa keuangan yang tangguh dan tumbuh berkelanjutan serta mampu melindungi konsumen dan masyarakat dan berperan memfasilitasi melalui kebijakan sektor jasa keuangan dalam mewujudkan kesejahteraan yang berkeadilan.

Oleh karena itu, diperlukan pembenahan berbagai aspek manajemen internal agar keputusan lebih cepat, proses kerja organisasi dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien, infrastruktur kerja dan IT yang dapat mengimbangi tuntutan OJK ke depan. Untuk mencapai *Destination Statement* tersebut, setiap tahun OJK menetapkan peta strategi yang terdiri dari sasaran strategis yang memiliki berbagai indikator kinerja utama (IKU). Untuk mempercepat pencapaian sasaran strategis tersebut, OJK telah menetapkan 6 Inisiatif Strategis dan Proyek Khusus OJK 2018. Berikut 6 inisiatif strategis OJK:¹²³

1. Inovasi Keuangan Digital untuk Peningkatan Efisiensi dan Inklusi Sektor Jasa Keuangan yang meliputi: (a) Roadmap inovasi keuangan digital; (b) POJK inovasi keuangan digital; dan (c) Tekfin Center dan *Innovation Hub*
2. Penguatan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi, yang meliputi: (a) Optimalisasi sistem informasi pengawasan dan (b) Data dan informasi yang cepat, lengkap, akurat
3. Pendalaman Pasar Keuangan, yang meliputi: (a) Pengembangan instrumen keuangan baru (Obligasi Daerah); produk pengelolaan investasi berbentuk

¹²³ Diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20180626115229-17-20512/wimboh-keluarkan-6-inisiatif-strategis-ojk-dan-proyek-khusus> tanggal 21 Agustus 2018

KIK Tapera; dan Indonesia Government Bond Futures (IGBF); (b) Penguatan intermediari dan kelembagaan (Pendirian perusahaan efek daerah dan Lembaga Pendanaan Efek yang terdiri dari: (1) Percepatan proses pembukaan rekening efek; (2) Pengembangan infrastruktur percepatan proses penawaran umum melalui *e-regisration*; (3) Percepatan siklus penyelesaian T+3 menjadi T+2; (4) pengembangan ETP tahap 2; dan (5) penerapan *electronic book building*

4. Reformasi Industri Keuangan Non-Bank, yang meliputi: (a) Arsitektur IKNB; (b) Penguata pengawasan IKNB (Risk Based Supervision); dan (c) Integrasi database, penerapan exit policy yang efektif.
5. Penyempurnaan Manajemen Sistem Keuangan yang meliputi: (a) Laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu melalui Sistem Informasi Akuntansi Terintegrasi (SI-AUTO); dan (b) Efektivitas pelaksanaan *Performance Based Budget*.
6. Penyederhanaan dan Otomasi Proses Bisnis, yang meliputi: (a) 138 perizinan yang akan dipercepat pelayanannya; dan (b) 10 perizinan dapat diturunkan statusnya menjadi pelaporan

Adapun untuk Proyek Khusus terdiri dari:

- (1) Penguatan Riset Untuk Dasar Kebijakan Sektor Jasa Keuangan (*Research Based Policy*); dan
- (2) Pengembangan KUR, UMKM, dan Koperasi

D. Penanganan Aduan dan Penyelesaian Sengketa oleh OJK

Dalam upaya memberikan perlindungan konsumen OJK menggunakan pendekatan preventif dan kuratif/represif. Langkah preventif adalah kegiatan-kegiatan untuk mencegah adanya sesuatu yang merugikan konsumen. Dalam hal ini

dilakukan oleh dan menjadi tanggung jawab direktorat literasi dan edukasi. Jadi mengedukasi masyarakat, agar masyarakat mengetahui produk-produk keuangan, modus layanan keuangan dan risiko apa saja yang dihadapi. Melalui tahapan edukasi ini diharapkan masyarakat tidak kaget ketika terjadi sesuatu yang merugikan dirinya. Upaya pencegahan juga dilakukan dengan penerbitan berbagai POJK yang bersifat pencegahan terjadinya kerugian konsumen. Dengan memahami aturan yang ada diharapkan konsumen juga meningkat daya tawarnya di hadapan PUJK.

Untuk langkah kedua yakni pemulihan atau represif. Artinya ketika konsumen sudah dirugikan oleh PUJK bagaimana upaya pemulihan dan penyelesaian sengketaanya dilakukan. Di sinilah Bagian Pengaduan konsumen berperan. Dalam hal ini OJK mempunyai 2 (dua) kebijakan berdasarkan POJK No. 01/POJK.07/2014 tanggal 16 Januari 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan. Yang pertama, *Internal Dispute Resolution* (IDR). Dalam hal ini konsumen dan PUJK diwajibkan berusaha menyelesaikan sendiri (bernegosiasi) terlebih dahulu.¹²⁴ Yang kedua, jika dengan cara IDR tidak selesai, baru diselesaikan melalui mekanisme *External Dispute Resolution* (EDR) yakni melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau ke pengadilan. OJK sebenarnya tidak menghendaki penyelesaian sengketa jasa keuangan harus ke pengadilan maka diharapkan LAPS bisa efektif. Saat ini terdapat 6 LAPS, masing masing industri keuangan memilikinya. Berikut daftar LAPS yang berdasarkan Keputusan OJK No. KEP-01/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016

¹²⁴ Mekanisme IDR diutamakan oleh OJK dengan asumsi bahwa kedua belah pihak (konsumen dan PUJK) yang paling tahu pokok permasalahannya sehingga diwajibkan untuk menyelesaikan sendiri lebih dulu. Apabila tidak selesai barulah ada pihak ketiga yang ikut menyelesaikan; nah pihak ketiganya bisa OJK. Hal ini disampaikan oleh Bapak Sabar Wahyono Deputi Direktur Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen OJK pada wawancara tanggal 6 Juni 2018.

Tabel 7. Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

No.	Nama LAPS	Sektor
1.	Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)	Perasuransian
2.	Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI)	Pasar Modal
3.	Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP)	Dana pensiun
4.	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)	Perbankan
5.	Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI)	Penjaminan
6.	Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI)	Pembiayaan dan Pergadaian

Tampak bahwa dalam konteks penyelesaian sengketa, OJK lebih banyak menyerahkan proses penyelesaiannya kepada para pihak (konsumen dan PUJK). OJK tidak terlibat langsung dalam menangani keluhan/pengaduan konsumen atas layanan PUJK, melainkan hanya berfungsi sebagai fasilitator saja. Penanganan dan penyelesaian sengketa lebih dibebankan pada PUJK dan LAPS dengan mekanisme berjenjang yakni konsumen diminta menyelesaikan terlebih dahulu dengan PUJK dan apabila tidak ada kesepakatan dapat menempuh penyelesaian melalui LAPS yang sudah terdaftar di OJK sesuai dengan sektor jasa keuangan masing-masing.

Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka LAPS di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian Sengketa melalui LAPS bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, penyelesaian sengketa melalui LAPS dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan.

Bagaimana keberpihakan OJK terhadap konsumen dalam proses penyelesaian sengketa? Sesuai dengan peraturan, OJK memang disebut hanya berperan memfasilitasi (secara terbatas). Dalam hal ini OJK berinisiatif mempertemukan kedua belah pihak untuk bisa menyelesaikan persoalannya. Selanjutnya pada tahun pertama keberadaannya, coba menjalankan juga peran mediasi. Namun hal ini ke depan tidak akan dilakukan OJK. Untuk selanjutnya OJK akan mengambil posisi fasilitasi terbatas yakni hanya mempertemukan kedua belah pihak saja namun bukan sebagai mediator. Apabila tidak selesai, harapannya diselesaikan melalui LAPS. LAPS juga memiliki 3 layanan yakni mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Pada tahap arbitrase inilah OJK menciptakan keberpihakannya kepada konsumen. Karena begitu diputus oleh majelisnya, majelis akan bertanya kepada konsumen, apakah ia menyetujui putusan itu atau tidak. Kalau konsumen setuju, maka putusan dilaksanakan meskipun PUJK keberatan. Sebaliknya, kalau PUJK setuju dengan keputusan LAPS namun konsumen tidak setuju maka putusan tidak dilaksanakan. Jadi ada satu mekanisme layanan disitu yang sungguh-sungguh digantungkan kepada konsumen. Inilah

bentuk fasilitasi terbatas dan keberpihakan OJK dalam proses penyelesaian sengketa melalui LAPS.

Namun sayang, LAPS juga tidak mudah diakses karena kedudukannya hanya di Ibukota Negara. Akan tetapi OJK sudah merencanakan untuk menggabungkan 6 (enam) LAPS tersebut menjadi satu. Alasannya adalah efisiensi anggaran karena pembiayaan yang besar untuk 6 LAPS (seperti untuk sewa gedung dan gaji karyawan). Selanjutnya satu kantor LAPS akan mempunyai sub unit LAPS sesuai sektor jasa keuangan yang ada. Selanjutnya kantor-kantor cabang di daerah akan dibentuk untuk mendekatkan layanan penyelesaian sengketa ke masyarakat.¹²⁵

Dalam waktu dekat OJK hendak mengembangkan prinsip pilihan hukum (*choice of law/choice of forum*). Hal ini juga dilakukan memanfaatkan teknologi informasi, yang dikenal dengan *Online Dispute Resolution* (ODR). Di samping itu LAPS juga akan membangun Sekretariat Bersama dengan skema *pilot project*, satu tempat misalnya bisa menangani seluruh aspek perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, kecuali yang diluar kewenangan OJK seperti koperasi. Demikian pula dengan keterbatasan lain yang dimiliki OJK seperti misalnya sita jaminan maupun sita agunan yang menjadi kewenangan pengadilan.¹²⁶

Di sisi lain, persepsi masyarakat masih melihat OJK adalah tempat mereka mengadu dan melaporkan permasalahan yang dihadapinya dengan PUJK. Ini terbukti dengan tingginya aduan atau laporan yang masuk ke OJK. Hal ini menunjukkan juga bahwa masyarakat belum terinformasi dengan baik mekanisme penyelesaian sengketa jasa keuangan yang dihadapinya.

¹²⁵ Wawancara dengan Bapak Sabar Wahyono, Deputy Direktur Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen OJK Tanggal 6 Juni 2018.

¹²⁶ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi disiplin pasar di OJK Tanggal 6 Juni 2018.

Dalam perspektif OJK pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian PUJK dan/atau penyampaian ungkapan oleh masyarakat atas indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh PUJK. Pengaduan dimaksud harus memenuhi syarat Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh OJK yang tercantum pada Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh OJK dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
 1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
 2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan OJK ini;

- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh OJK; dan
- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.



Gambar 13. Persyaratan pengaduan ke OJK

Apabila pengaduan tidak memenuhi persyaratan pasal 41 Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan maka pengaduan tersebut dinilai tidak memenuhi syarat. Salah satu syarat dokumen awal pengaduan adalah bukti telah menyampaikan pengaduan

kepada PUJK terkait, sehingga apabila konsumen belum melengkapi bukti tersebut OJK akan mengirimkan permintaan untuk kekelengkapan dimaksud dan apabila lebih dari 20 hari konsumen tidak melengkapi kekurangan dokumen, OJK akan menganggap bahwa konsumen membatalkan pengaduannya kepada OJK.

Memang setiap pengaduan akan diklarifikasi OJK ke PUJK, apakah memang benar seperti yang dilaporkan konsumen. Dokumen pendukungnya juga dipelajari. Dari situ OJK melakukan kajian dan penilaian apakah memang terdapat kelalaian dan apakah PUJK merugikan konsumen. Hanya memang semua itu dilakukan sebagai bentuk fasilitasi terbatas. Artinya jika tidak memenuhi persyaratan OJK juga tidak bisa memfasilitasi dan hal ini diinformasikan juga ke konsumen. Namun dengan tetap dilihat apakah memang ada kesalahan atau tidak di pihak PUJK. OJK menamakannya indikasi pelanggaran ketentuan yang akan diinformasikan ke bagian pengawasan, tidak langsung ditangani bagian perlindungan konsumen. Jika memang tidak ditemukan indikasi pelanggaran, tetap diinformasikan ke konsumen dan diikuti dengan edukasi konsumen, misalnya jika memang masalah yang dihadapi telah sesuai dengan dokumen perjanjian dan juga informasi produk yang telah disampaikan di awal mereka membuat perjanjian dengan PUJK.¹²⁷

Ketika disinggung soal tingkat pemahaman konsumen atas produk jasa keuangan yang dipilihnya, Verawati Margaretta menegaskan bahwa dari beberapa kasus yang ditangani memang banyak sekali konsumen yang tidak memahami produk yang mereka gunakan. Terutama untuk produk-produk Perbankan dan Asuransi seperti misalnya kebijakan *unit-linked insurance plan*.¹²⁸ Di antara konsumen yang melapor ke OJK

¹²⁷ Wawancara dengan Verawati Margaretta, staf Direktorat Pelayanan Konsumen (DPKS) OJK Tanggal 6 Juni 2018.

¹²⁸ Rencana Asuransi *Unit-Linked* pada dasarnya adalah kombinasi dari asuransi dan

mengklaim hal itu tidak diinformasikan oleh agen asuransi. Hal ini tidak serta merta menunjukkan tidak transparannya PUJK karena menurut Verawati, contohnya dalam konteks kebijakan *unit link*, itu memang semua ketentuannya ada termasuk perhitungannya seperti apa juga ada. Jadi dapat disimpulkan konsumen yang tidak teredukasi dengan baik mengenai produk tersebut. Ketika konsumen “menyalahkan” agen, OJK tidak dapat membantu karena lebih mendasarkan pada bukti dokumen yang ada. Ketika diklarifikasi dan dilihat kondisinya, dokumen itu lengkap dan memang ada di tangan konsumen. Demikian juga ketika diklarifikasi PUJK juga telah memberikan waktu pada konsumen untuk memahami sebelum memberi persetujuan/menerima kontrak. Kalau tidak setuju konsumen sebenarnya mempunyai waktu 14 hari kerja untuk bisa membatalkan perjanjian/polis. Oleh karena secara procedural dan dokumen sudah terpenuhi, yang menjadi pertanyaan adalah kenapa konsumen tidak membaca secara keseluruhan produk. Menurut Vera kebanyakan konsumen memang bersikap seperti itu. Baru ketika terjadi masalah/sengketa konsumen baru menyadarinya.¹²⁹

Untuk mengatasi kecenderungan PUJK bersikap defensif dan tidak responsif dalam menerima aduan konsumen, OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18 /POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan. POJK ini menentukan bahwa lingkup layanan pengaduan ke PUJK meliputi: penerimaan, penanganan, dan penyelesaian aduan¹³⁰. POJK

investasi. Sebagian dari premi yang dibayarkan oleh pemegang polis digunakan untuk memberikan perlindungan asuransi kepada pemegang polis dan bagian yang tersisa diinvestasikan dalam instrumen ekuitas dan utang. Agregat premi yang dikumpulkan oleh perusahaan asuransi yang menyediakan rencana tersebut dikumpulkan dan diinvestasikan dalam berbagai proporsi surat utang dan ekuitas dengan cara yang mirip dengan reksa dana. Setiap pemegang polis memiliki pilihan untuk memilih campuran investasi yang dipersonalisasi berdasarkan kebutuhan investasi dan risikonya.

¹²⁹ *Ibid.*

¹³⁰ Lihat Pasal 3 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018

ini juga melarang PUJK memungut biaya penanganan aduan konsumen jasa keuangan¹³¹. Selanjutnya POJK mewajibkan PUJK mempunyai prosedur secara tertulis mengenai Layanan Pengaduan dan PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan tersebut dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan¹³². Dalam hal penerimaan aduan, dalam POJK ini PUJK wajib memberi kesempatan konsumen untuk melengkapi berkas/bukti aduan selama 20 hari bahkan dapat diperpanjang dalam kondisi tertentu seperti: (a) dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili Konsumen; dan/atau (b) terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Konsumen¹³³.

Dalam hal penanganan aduan, PUJK juga wajib mengkonfirmasi penerimaan aduan tersebut dan wajib memberikan tanda bukti penerimaan aduan kepada konsumen. PUJK wajib menindaklanjuti aduan tertulis konsumen paling lama 20 hari dengan kemungkinan perpanjangan 20 hari lagi jika ada alasan tertentu untuk itu.¹³⁴ Selanjutnya PUJK wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan pengaduan pada saat Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai Pengaduan yang diajukannya¹³⁵. Untuk itu di setiap kantor PUJK, wajib dibentuk fungsi atau unit Layanan Pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen. Selanjutnya agar diketahui dan mudah diakses oleh masyarakat PUJK wajib menyediakan sarana informasi untuk memublikasikan keberadaan fungsi atau unit Layanan Pengaduan kepada masyarakat¹³⁶. Secara umum POJK Nomor 18 /POJK.07/2018 ini belum cukup operasional

¹³¹ Lihat Pasal 4 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018

¹³² Lihat Pasal 5 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018

¹³³ Lihat Pasal 10 ayat (8) POJK Nomor 18 /POJK.07/2018

¹³⁴ Lihat Pasal 16 ayat (1), (2), dan (3) POJK Nomor 18 /POJK.07/2018

¹³⁵ Lihat: Pasal 18 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018

¹³⁶ Lihat: Pasal 28 POJK Nomor 18 /POJK.07/2018

karena masih menggantungkan pada diterbitkannya beberapa Surat Edaran OJK untuk hal-hal yang lebih teknis. Kajian lebih lanjut mengenai implementasi dan kepatuhan PUJK terhadap POJK Nomor 18 /POJK.07/2018 ini layak untuk dilakukan, di tengah keragaman kemampuan dan kondisi masing-masing PUJK.

Oleh karena itu prinsip-prinsip perlindungan konsumen semestinya diintegrasikan ke dalam standar IDR sehingga PUJK dalam melakukan penanganan pengaduan menggunakan standar yang sama. Harapannya konsumen akan merasakan tidak ada perbedaan penanganan pengaduan antara satu PUJK dengan PUJK yang lain. Memang permasalahan atau tantangan yang ada saat ini adalah antara PUJK satu dengan PUJK lain ini memiliki lingkup usaha yang berbeda, disamping skala usaha yang berbeda. Jadi memang ada PUJK yang sebelum ada standar IDR dari OJK disusun, mereka sudah menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumennya secara baik. Sementara ada banyak PUJK lain yang masih belum menerapkannya sama sekali. Di sini tantangan OJK.¹³⁷

Keterbatasan kemampuan PUJK skala kecil dalam penanganan aduan tampak antara lain dari keberadaan unit penanganan pengaduan khusus. Dalam hal ini, menurut OJK, masih banyak yang belum memiliki unit penanganan pengaduan yang secara khusus menerima dan mengelola aduan. Hal ini lebih karena keterbatasan SDM. Jumlah mereka kurang lebih sekitar 30%. Solusinya adalah PUJK ini tidak harus mempunyai unit khusus penanganan aduan, melainkan ada fungsi penanganan pengaduan di PUJK itu yang bisa menangani pengaduan dengan standar yang sama.

Pada dasarnya OJK mendorong PUJK lebih mandiri dan bisa menyelesaikan masalahnya sendiri dengan konsumen

¹³⁷ Wawancara dengan Willy Natasha, staf Direktorat Pelayanan Konsumen (DPKS) OJK Tanggal 6 Juni 2018.

dan tidak melibatkan pihak lain. Karena memang mereka yang paling tahu masalahnya masing-masing. Di samping itu OJK juga bermaksud menyadarkan PUJK bahwa konsumen itu adalah unsur penting dalam berjalannya bisnis yang mereka lakukan. Jadi PUJK harus memperhatikan dari sisi perlindungan konsumennya, memperlakukan konsumen, termasuk mempertimbangkan kepentingan konsumen setiap kali mengeluarkan produk.¹³⁸

Memang adanya perlindungan konsumen itu sebagai salah satu unsur prioritas OJK. Kenapa demikian? Karena pengalaman membuktikan, bahwa walaupun PUJKnya berjalan dengan baik, belum tentu memberikan pengaruh yang signifikan kepada perlindungan konsumen. Sebagai contoh mungkin jelas di era 2008-2009, krisis terjadi karena memang perilaku PUJK. Dari sisi prudensial bagus tetapi saat mereka memberikan penawaran tanpa aspek *disclosure* tanpa aspek *disclaimer* dsb, termasuk cara pemberian intensif yang tidak bertanggung jawab itu menjadi salah satu bagian dari munculnya masalah itu.

Sementara itu terkait dengan mekanisme penanganan pengaduan PUJK di OJK dapat dilihat pada gambar berikut:

¹³⁸ Wawancara dengan Fitri Verawati Hasibuan, staf Direktorat Literasi dan Inklusi Keuangan OJK Tanggal 6 Juni 2018.



Gambar 14. Layanan Pengaduan Konsumen di OJK

Direktorat yang menangani pengaduan konsumen di OJK adalah Direktorat Edukasi dan Perlindungan Konsumen yang mengklasifikasikan pengaduan menjadi 3 jenis yaitu:

1. Pengaduan memenuhi syarat
2. Pengaduan tidak memenuhi syarat
3. Pengaduan masih dalam proses penanganan OJK

Di samping menerima aduan, direktorat ini juga menerima permintaan informasi terkait dengan penyelenggaraan

layanan jasa keuangan. Selama 5 tahun terakhir OJK sudah menerima ribuan pengaduan masyarakat. Ini belum termasuk pengaduan konsumen yang masuk atau ditangani oleh lembaga penyelesaian sengketa di luar OJK. Jumlah aduan layanan jasa keuangan yang masuk ke OJK, BPSK dan Lembaga Ombudsman DIY dapat dilihat pada bagian Lampiran buku ini.

Selain data aduan sejak Januari 2018, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) telah menerima lebih dari 50 pengaduan pinjam meminjam uang secara online. Kebanyakan dari keluhan yang disampaikan adalah cara menagih hingga sistem perhitungan bunga dan denda yang tidak jelas. Bentuk penagihan yang sering dilakukan adalah dengan cara mengancam hingga menagih lewat orang yang nomor selulernya ada di daftar kontak konsumen. Ketua Pengurus YLKI Tulus Abadi mengatakan banyak aduan yang melibatkan pelaku usaha yang menjalankan bisnis *peer-to-peer lending* (P2P) yang tidak terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Oleh karena tidak berizin, sangat berisiko bagi konsumen karena merupakan transaksi yang ilegal, Dalam Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, OJK telah mengatur soal kewajiban perlindungan konsumen yang detail. Selain itu, setiap penyelenggara P2P *lending* juga diwajibkan mendaftarkan diri di OJK. OJK juga telah mengatur prosedur pendaftaran, perizinan, penyaluran pinjaman hingga aturan terkait cara penagihan. Namun, jika pemberi pinjaman yang sudah terdaftar di OJK tetap melanggar atau merugikan konsumen, YLKI mendesak OJK agar tegas untuk menolak hingga membatalkan proses perizinannya. YLKI menilai bisnis yang dijalankan oleh P2P *lending* sangat berisiko, mengingat verifikasi pinjaman dilakukan tanpa melihat kondisi pada Sistem Informasi Debitur pada Bank Indonesia. Oleh karena itu, perlu cara khusus untuk menghindari tingginya kasus gagal bayar atas pinjaman yang

diberikan, seperti merujuk cara menagih yang diatur dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 14/17/DASP. YLKI meminta OJK, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), dan Bareskrim Mabes Polri untuk segera mengantisipasi hal ini agar tidak banyak konsumen yang menjadi korban.¹³⁹

Terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan, OJK menilai bahwa penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak tepat. BPSK dinilai tidak mempunyai kewenangan memutus. Dari banyaknya kasus sengketa konsumen jasa keuangan yang masuk ke BPSK, banyak diantaranya yang berlanjut ke pengadilan. Banyak PUJK yang komplain ke OJK mengenai hal ini, karena dalam kontrak para pihak sudah menyepakati pilihan lembaga penyelesaian sengketa (*choice of law*). Ketika PUJK harus mengikuti proses hukum di pengadilan, mereka harus mengeluarkan banyak tenaga, waktu, dan biaya yang tidak sedikit.

Sebenarnya sudah ada kerjasama antara Kementerian Perdagangan (institusi yang membina BPSK) dan OJK dalam penguatan kapasitas anggota BPSK. Salah satunya adalah OJK memberikan pelatihan kepada anggota BPSK tentang sengketa jasa keuangan dan penanganannya. Namun karena keterbatasan anggaran di Kementerian Perdagangan, maka program itu terhenti dan tidak berlanjut. Sementara di satu sisi konsumen merasa lebih "nyaman" mengadukan persoalannya ke BPSK ketimbang berproses di PUJK atau LAPS. Hal ini karena konsumen meragukan netralitas LAPS dalam mengambil keputusan. Untuk itu saat ini OJK sedang berupaya merekrut mediator-mediator independen yang dapat menjalankan peran penyelesaian sengketa konsumen di LAPS (termasuk dari kalangan akademisi). Selama ini LAPS melibatkan mantan pegawai (pensiunan) lembaga jasa

¹³⁹ Diakses dari <http://finansial.bisnis.com/read/20180709/89/814707/ylki-terima-50-aduan-pelanggaran-fintech-sejak-januari-2018> tanggal 13 Juli 2018

keuangan untuk menjalankan peran mediator di LAPS semata-mata karena mereka dianggap sebagai figur yang tepat karena pengetahuan dan pengalamannya.¹⁴⁰ Kebijakan OJK ke depan dalam penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan adalah melibatkan semakin banyak pihak independen yang bisa membantu.

¹⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Sabar Wahyono Deputy Direktur Pembelaan Hukum Perlindungan Konsumen OJK pada tanggal 6 Juni 2018.

ANALISIS DAN REKOMENDASI PERUBAHAN KEBIJAKAN

Penjelasan umum bab:

Implementasi dari kebijakan OJK masih belum mampu mendukung dengan perkembangan teknologi di jasa keuangan saat ini. Masih banyak hambatan yang ada baik dari pihak PUJK maupun dari OJK sebagai pihak pengawas. OJK membuat beberapa strategi kebijakan yang penting yaitu adalah dengan meningkatkan edukasi dan literasi keuangan, meningkatkan pengawasan dan mendukung inovasi produk teknologi jasa keuangan.

Tujuan instruksional:

Mahasiswa memiliki kemampuan untuk memahami strategi kebijakan yang dibuat oleh OJK dalam upaya untuk perlindungan konsumen dengan adanya perkembangan teknologi di jasa keuangan.

Standar kompetensi yang diharapkan:

Mahasiswa memiliki kompetensi untuk menjelaskan mengenai strategi kebijakan yang dibuat oleh OJK dan menjelaskan strategi kebijakan yang penting untuk dilakukan baik oleh OJK maupun PUJK dalam upaya perlindungan konsumen dengan adanya perkembangan teknologi di jasa keuangan.

Awal tahun 2018 OJK menggelar Pertemuan Tahunan Industri Jasa Keuangan 2018 dengan tema “Memacu Pertumbuhan”. Ketua Dewan Komisiner OJK Wimboh Santoso memaparkan sejumlah program yang menjadi fokus OJK pada 2018 dan kebijakan strategis yang terangkum dalam enam poin sebagai berikut:

1. Mendukung pembiayaan infrastruktur dan sektor prioritas serta sekaligus untuk memperdalam pasar keuangan
2. Meningkatkan edukasi dan literasi keuangan
3. Mengoptimalkan pengawasan industri jasa keuangan
4. Meningkatkan efisiensi dan daya saing industri jasa keuangan
5. Mendukung inovasi produk teknologi di sektor jasa keuangan (*Fintech*) yang bermanfaat bagi masyarakat
6. Mendorong peningkatan dan pemerataan kesejahteraan masyarakat

Dari keenam butir kebijakan strategis tersebut dan sesuai dengan data-data yang ada dalam kajian ini, tampaknya butir 2, 3, 5, dan 6 harus menjadi kebijakan prioritas. Hal ini penting karena:

1. Edukasi dan Literasi Keuangan di Indonesia masih rendah

Industri jasa keuangan adalah salah satu produk yang sangat kompleks dilihat dari keragaman produk, banyaknya regulasi yang harus dipenuhi, serta berbagai kondisi dan persyaratan yang menyertainya. Belum lagi pemanfaatan dan kebergantungannya pada teknologi yang sudah sangat tinggi. Oleh karena itu, ketika di satu sisi pemerintah hendak mendorong pemanfaatan *e-money* atau digitalisasi keuangan, di sisi lain program strategis dan upaya peningkatan pengetahuan masyarakat di bidang jasa keuangan belum cukup massif dilakukan. Dalam konteks ini sepertinya OJK memang tidak

akan mampu untuk mengembangkan dan menyelenggarakan berbagai program edukasi dan literasi konsumen tanpa melibatkan *stakeholder* lain. Bahkan PUJK yang selama ini langsung berhubungan dengan konsumen jasa keuangan-pun sepertinya tidak cukup energi untuk melakukan pendidikan terhadap konsumennya.

Sebagaimana diketahui sejatinya OJK sudah Menerbitkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan, namun bagaimana kewajiban PUJK dijalankan dan dikontrol dalam hal ini? Kewajiban PUJK untuk menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, tidak menyesatkan, termasuk segala risikonya apakah selalu dievaluasi agar informasi tersebut tersampaikan secara efektif kepada konsumen? Kecenderungan umumnya PUJK lebih menitik beratkan pada informasi yang bobot promosi/iklan nya lebih banyak dan hanya disampaikan dengan media dan sarana yang sangat terbatas. Memang di tengah globalisasi informasi dan membanjirnya iklan berbagai macam produk PUJK saat ini, baik melalui media penyiaran, media luar ruang, maupun media cetak, seolah “menenggelamkan” informasi yang hendak mendidik/mencerdaskan konsumen jasa keuangan (yang memang secara kuantitatif jauh lebih sedikit jumlahnya). Peran PUJK dalam pendidikan konsumen jasa keuangan sebenarnya sudah lama direkomendasikan oleh OECD yang menyatakan bahwa:¹⁴¹

“Peran lembaga keuangan dalam pendidikan keuangan harus dipromosikan dan menjadi bagian dari tata kelola yang baik berkenaan dengan klien/konsumen mereka. Akuntabilitas dan tanggung jawab lembaga keuangan harus didorong tidak hanya dalam memberikan

¹⁴¹ OECD-Directorate for Financial and Enterprise Affairs, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, July 2005

informasi dan saran tentang masalah keuangan, tetapi juga dalam mempromosikan kesadaran keuangan konsumen, terutama untuk komitmen jangka panjang dan komitmen yang mewakili sebagian besar pendapatan saat ini dan masa depan”.

Namun demikian apabila tidak diciptakan mekanisme kontrol yang baik dan efektif serta tidak didukung dengan *law enforcement* yang memadai, maka POJK yang mewajibkan PUJK untuk mendidik konsumennya bagaikan “macan ompong”. Implementasi POJK Nomor 76 /POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat yang di dalamnya mewajibkan PUJK melakukan kegiatan dalam rangka meningkatkan literasi keuangan seharusnya dikontrol dan dievaluasi efektivitasnya. Oleh karena itu pengaturan Pasal 2 ayat (2) POJK Nomor 76 /POJK.07/2016 sangatlah tidak memadai karena dalam ketentuan tersebut pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi Keuangan dilakukan sesuai dengan pedoman di masing-masing PUJK. Ketentuan ini secara yuridis justru “merendahkan” kedudukan POJK dihadapan PUJK karena justru direduksi dan dilemahkan dengan merujuk pada Pedoman masing-masing PUJK. Pedoman yang disusun PUJK sendiri dengan demikian justru menjadi “aturan utama” bagi PUJK. Dengan keragaman pedoman yang ada juga berpotensi memunculkan keragaman kegiatan dan capaian yang ditargetkan. Di sisi lain kegiatan peningkatan literasi juga diselenggarakan bercampur dengan program atau kegiatan yang bersifat promotif dari sebuah produk PUJK.

Mendasarkan pada keterbatasan PUJK dalam memenuhi kewajibannya meingkatkan literasi keuangan, sudah semestinya OJK membangun dan mengembangkan kolaborasi yang efektif dengan *stakeholder* lain seperti organisasi konsumen, perguruan tinggi, dan kelompok potensial lainnya untuk mempercepat capaian target yang telah ditentukan. OJK tidak dapat hanya

mengandalkan PUJK dalam hal ini. Bagaimanapun juga PUJK adalah pelaku usaha yang lebih berorientasi pada pencapaian keuntungan.

Hak atas pendidikan konsumen yang dijamin oleh UUPK dan di sektor keuangan, sejatinya menjadi tanggung jawab OJK dalam upaya pemenuhannya. Hal ini juga sesuai dengan mandat yang diberikan oleh UU No. 21 Tahun 2011 khususnya Pasal 4 huruf c yaitu OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat. Demikian juga halnya dengan Pasal 28 huruf a UU No. 21 Tahun 2011 tentang OJK yang menyatakan bahwa untuk memberikan perlindungan pada konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya. Sekali lagi, mandat ini tidak boleh dibebankan/ diberikan pada PUJK semata. Namun tindakan pencegahan juga harus ditopang dengan penindakan yang tegas agar segala macam penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan PUJK tidak terkesan dibiarkan dan meninggalkan banyak konsumen yang menjadi korban atau mengalami kerugian. Ketidaktegasan OJK dalam memberikan sanksi pada PUJK yang melanggar memang tidak terlepas dari kedudukan OJK yang harus juga mempertimbangkan kepentingan PUJK selain kepentingan konsumen.

Akhirnya dengan literasi keuangan yang memadai di tingkat konsumen, diharapkan kondisi pasar akan lebih efisien karena konsumen akan lebih kritis dan berdaya dalam merespon berbagai tawaran dari PUJK. Demikian dikatakan oleh Angelo Capuano dan Ian Ramsay:¹⁴²

¹⁴² Angelo Capuano and Ian Ramsay, "What Causes Suboptimal Financial Behaviour? An Exploration of Financial Literacy, Social Influences and Behavioural Economics, *Legal Studies Research Paper No. 540*: Melbourne Law School. 2011. hlm. 28.

“Konsumen yang melek finansial akan bersikap lebih efisien secara finansial. Mencari dan membeli produk dan layanan yang lebih baik, lebih murah dan lebih tepat dapat mendorong efisiensi di industri keuangan. Ini mengarah pada peningkatan persaingan, kualitas produk yang lebih baik dan inovasi dan keragaman yang lebih besar di pasar. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen dan kontrak juga memungkinkan konsumen untuk mengevaluasi produk lebih hati-hati dan sebagai hasilnya permintaan akan menjadi lebih banyak dari pemasok”

2. Peningkatan Kinerja Pengawasan terhadap PUJK belum optimal

Pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan merupakan kewajiban OJK sebagaimana di atur dalam Pasal 5 UU OJK. OJK sudah banyak mengeluarkan aturan terkait dengan pengawasan PUJK. Namun demikian pengawasan yang banyak tersurat dalam berbagai POJK adalah bentuk pengawasan yang pasif atau tidak langsung (*off-site supervision*) yaitu pengawasan melalui alat pemantauan seperti laporan berkala yang disampaikan oleh PUJK, laporan hasil pemeriksaan dan informasi lainnya. Maka seharusnya juga harus diimbangi dengan kinerja pengawasan secara langsung (*on-site supervision*) untuk mendapatkan gambaran konkrit tentang keadaan keuangan PUJK dan untuk memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank dan merugikan kepentingan konsumen. Penguatan sumber daya OJK harus terus dilakukan sehingga dapat meningkatkan kinerja pengawasan. Misalnya di Direktorat *Market Conduct* hanya terdapat 15 orang; bagaimana mereka bisa mencakup

pengawasan terhadap 3000 PUJK?¹⁴³

Salah satu permasalahan yang dihadapi OJK adalah masalah pengawasan masih tersebar di institusi pengawas masing-masing industri jasa keuangan (IKNB, pasar modal dan perbankan). Oleh karena keragaman konsep yang dimiliki oleh masing-masing pengawas, maka dibentuk Direktorat *Market Conduct* yang melakukan pemeriksaan perjanjian, termasuk perjanjian baku. Akhirnya OJK juga menerapkan *thematic surveillance* sebagai bentuk untuk menyesuaikan masalah yang ada di setiap PUJK. Kelemahannya adalah OJK tidak dapat langsung memberi sanksi karena eksistensi pengawasan tersebut masih “menginduk” ke pengawas masing-masing industri keuangan. OJK hanya dapat memberi rekomendasi kepada pengawas. Artinya keputusan dari hasil pengawasan OJK dan tindaklanjut atau sanksinya, bergantung pada pengawas IKNB atau pengawas perbankan.

Idealnya Direktorat *Market Conduct* dan *thematic surveillance* di OJK diberi kewenangan dan dilembagakan lebih kuat agar dapat memeriksa dan memberi *punishment* langsung kepada PUJK yang melanggar. POJK mengenai pengawasan *Market Conduct* harus segera disusun sebagai landasan hukumnya. Pengawasan terintegrasi yang sudah ada di IKNB dan Perbankan semestinya juga diefektifkan. Dalam hal ini efektivitas kelembagaan pengawas yang ada harus disinergikan dan direvitalisasi agar dapat optimal memberikan perlindungan konsumen jasa keuangan.

Selanjutnya keberadaan OJK bersama 13 lembaga lain dalam wadah Satuan Waspada Investasi juga harus lebih optimal bekerja untuk mencegah kerugian masyarakat. Berbagai kasus investasi “bodong” yang masih terus terjadi dengan berbagai modusnya mengindikasikan Satuan Waspada Investasi belum

¹⁴³ Wawancara dengan Bapak Bernard, salah satu direktur pada Direktorat *Market Conduct* yang membawahi atau yang melaksanakan fungsi pengawasan disiplin pasar di OJK Tanggal 6 Juni 2018

efektif melindungi kepentingan masyarakat. Sebagai contoh Satgas Waspada Investasi telah menemukan 227 entitas yang melakukan kegiatan usaha *peer to peer lending* meski belum/tidak terdaftar atau tidak memiliki izin usaha. Namun sayang langkah Satgas Waspada Investasi dengan memanggil entitas tersebut dan meminta seluruh entitas yang tidak terdaftar untuk: (1) Menghentikan kegiatan *peer to peer lending* (2) Menghapus semua aplikasi penawaran pinjam meminjam uang; (3) Menyelesaikan segala kewajiban kepada pengguna; (4) Segera mengajukan pendaftaran ke OJK, masih terkesat sangat *soft* dan terbukti tidak efektif. Kenyataannya mereka masih terus beroperasi dan menjadi ancaman konsumen jasa keuangan yang tidak mengetahui dan menyadarinya. Dalam hal ini peran konkrit OJK untuk mencegah kerugian konsumen sangat ditunggu dengan memperkuat tindakan penegakan hukum. Hal ini penting karena sangat sulit untuk berharap pada kesadaran konsumen untuk melindungi dirinya sendiri. Upaya massif OJK dalam menyebarluaskan informasi tentang praktik *peer to peer lending* yang illegal dan berisiko masih belum dilakukan. Aturan OJK yang sedang disiapkan untuk mengatur fenomena tekfin harus memberi tugas dan kewenangan yang jelas pada OJK untuk penegakan hukum/pemberian sanksi. Dengan demikian maka pertumbuhan tekfin yang berpotensi merugikan konsumen dan illegal dapat ditekan secara signifikan.

Dalam konteks pengawasan perjanjian baku OJK dapat belajar dari Negara-negara lain yang sudah mengawasi dengan ketat setiap perjanjian yang akan digunakan oleh PUJK dalam bertransaksi dengan konsumennya. Misalnya di China dan Perancis, mereka mewajibkan PUJK untuk meminta persetujuan pengawas atas setiap perjanjian yang dibuatnya, sebelum digunakan. Langkah ini untuk melindungi masyarakat yang sangat mungkin tidak memahami isi perjanjian. Contoh lain di Belanda, mereka menggunakan peran asosiasi industri

keuangan untuk memberi persetujuan pada PUJK atas sebuah perjanjian/produk jasa keuangan sebelum PUJK melemparkan produknya ke pasar.

Selanjutnya dalam konteks pengawasan tata kelola perusahaan, sistem *self assessment* yang diterapkan pada masing-masing PUJK dapat ditingkatkan dari yang masih bersifat *voluntary* menjadi *mandatory*. Penyampaian laporan secara *online* ini memang sudah menjadi tuntutan kemajuan teknologi, namun system yang ada harus terus diperbaiki dan menjamin validitasnya. Selanjutnya dalam mengevaluasi, baik dari sisi industry, kesesuaiannya dengan peraturan yang ada termasuk potensi risikonya, OJK harus melakukannya secara transparan dan obyektif demi melindungi kepentingan konsumen. Penilaian dan klasifikasi *low risk*, *moderate* ataupun *high risk* yang menjadi hasil penilaian seharusnya tidak cukup berhenti di OJK melainkan dapat dipublikasikan ke publik guna memenuhi hak atas informasi masyarakat. Dengan sifat *mandatory*, maka OJK dapat mengenakan sanksi terhadap PUJK yang dinilai melanggar.

3. Inovasi produk teknologi di sektor jasa keuangan (Tekfin) yang belum diatur dengan baik

Perkembangan teknologi yang begitu cepat diikuti dengan pertumbuhan bisnis rintisan baru (*start-up*), termasuk di sektor keuangan. *Trend* pertumbuhan tekfin sudah terjadi dan dirasakan kehadirannya sebagai sebuah fenomena yang “meretas” praktik konvensional lembaga keuangan selama ini. Asian Development Bank (ADB) juga mencatat bahwa perusahaan tekfin memiliki ruang lingkup yang lebih besar untuk mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, dengan memanfaatkan *Big Data*, mesin pembelajaran (*machine learning*) dan data alternatif, perusahaan tekfin dapat mengembangkan model penilaian risiko yang inovatif untuk menghasilkan skor kredit untuk pelanggan dengan riwayat

kredit yang terbatas. Membentuk ekosistem yang stabil dan hemat biaya untuk tekfin di Indonesia merupakan tantangan yang signifikan tetapi dapat dikelola.¹⁴⁴

Oleh karena itu OJK, sesuai dengan tugas dan fungsinya, tidak dapat menutup mata dengan pertumbuhan bisnis tekfin yang sudah berlangsung selama ini. Meskipun OJK sudah berupaya meregulasi keberadaan tekfin demi melindungi kepentingan konsumen, misalnya dengan mewajibkan pelaku usaha tekfin mendaftarkan usahanya di OJK, namun kenyataannya hanya sebagian kecil usaha tekfin yang terdaftar di OJK. Jika per 8 Juni 2018 baru ada 63 usaha tekfin yang terdaftar di OJK, ratusan usaha yang belum terdaftar sudah dan masih beroperasi menawarkan produk-produknya di masyarakat. Keberadaan mereka jelas berpotensi merugikan masyarakat. Bahkan sudah banyak konsumen yang memang sudah dirugikan dan melaporkan kerugian yang dialaminya. Sebagai contoh dan sudah dipaparkan di atas, sejak Januari 2018, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) telah menerima lebih dari 50 pengaduan pinjam meminjam uang secara *online* dan kebanyakan dari keluhan yang disampaikan adalah soal cara menagih yang tidak etis hingga sistem penghitungan bunga dan denda yang tidak jelas. Bentuk penagihan yang sering dilakukan adalah dengan cara mengancam hingga menagih melalui orang lain yang dikenal konsumen atau yang nomor kontak nya ada dalam daftar kontak konsumen.

Oleh karena itu OJK memang harus memperkuat pengaturan dan pengawasan terhadap perkembangan tekfin di Indonesia agar manfaat dari kehadiran tekfin dapat diperoleh dengan risiko yang terkendali, serta tidak ada ruang hampa di dalam pengaturannya. Dalam hal ini OJK (dan didukung oleh Pemerintah) semestinya mengambil langkah-langkah yang

¹⁴⁴ Lihat: <https://blogs.adb.org/blog/how-fintech-can-accelerate-financial-inclusion-indonesia> diakses tgl 5 Oktober 2018

sudah direkomendasikan oleh ADB yaitu: (1) membuat sistem identifikasi digital nasional yang akan memastikan bahwa setiap orang Indonesia memiliki nomor demografi yang unik. Ini akan membantu mengatasi akar masalah, yaitu verifikasi *know-your-customer*; (2) memperluas akses ke layanan jasa keuangan dengan meminta pemerintah mendorong perluasan digitalisasi pembayaran; (3) memanfaatkan penetrasi telepon seluler yang secara universal telah menjadi media utama konsumen mendapatkan informasi yang mereka perlukan. Mereka juga memfasilitasi jenis informasi baru termasuk informasi peta-lokasi yang sangat tepat, *real-time*, dalam bentuk transaksi, pertanyaan, dan SMS.¹⁴⁵

Keberhasilan masa depan tekfin di Indonesia juga bergantung pada regulasi yang efektif. Ini berarti risiko yang terkait dengan penyedia dan produk yang digerakkan oleh teknologi baru harus dipahami dengan baik dan dikelola secara efisien. Peraturan meningkatkan transparansi, menurunkan risiko penipuan, pelanggaran (penggunaan) data dan kejahatan dunia maya, dan meningkatkan kepercayaan yang dapat mempercepat penerimaan tekfin. Keberadaan regulasi yang efektif sangat penting karena pada dasarnya, start-up tekfin merupakan inovasi disruptif yaitu inovasi yang membantu menciptakan pasar baru, mengganggu atau merusak pasar yang sudah ada. Mereka mencari peluang di mana peraturan tidak ada atau tidak jelas. Perusahaan-perusahaan tekfin berusaha melakukan berbagai hal dengan cara yang lebih murah, lebih efisien, dan transparan dibandingkan dengan lembaga keuangan tradisional.

Di samping itu OJK harus terus mengoptimalkan keberadaan *National Financial Technology Center* untuk melindungi kepentingan konsumen. Hal-hal yang terkait dengan perlindungan data nasabah harus dikontrol sedemikian rupa oleh OJK agar perusahaan tekfin menerapkan tata kelola

¹⁴⁵ *Ibid.*

perusahaan yang baik, seperti manajemen risiko sehingga mendorong transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan keadilan. Transparansi adalah faktor kunci keberhasilan pengembangan tekfin, melalui sistem pelaporan yang jelas kepada konsumen dan kepada OJK. Untuk meningkatkan transparansi, harus ada standar tentang jenis informasi apa yang harus dimiliki tekfin dan bagaimana detail informasi seharusnya. Hal-hal inilah yang semestinya diatur secara lebih jelas dan detil dalam peraturan OJK.

Demikian juga halnya dengan transparansi informasi mengenai hak dan kewajiban para pihak seperti investor, peminjam, *platform*, bank koresponden menyangkut potensi pendapatan, potensi risiko, biaya-biaya, bagi hasil, manajemen risiko dan mitigasi jika terjadi kegagalan harus dibuka seluas-luasnya. OJK juga harus meminta perusahaan tekfin untuk memberikan edukasi keuangan kepada konsumen agar pemahaman mengenai layanan tekfin menjadi lebih baik. Semua itu dibutuhkan oleh konsumen jasa keuangan karena, seperti dikatakan Gerard Lemos, konsumen memerlukan:¹⁴⁶

- a. kejelasan bahwa produk tertentu adalah produk yang dia inginkan dan akan memberi manfaat yang diharapkan.
- b. Pengetahuan setelah melakukan pembelian bahwa jika ada sesuatu yang salah mereka memiliki seseorang yang dapat mereka percayai untuk mendapatkan ganti rugi
- c. pengetahuan bahwa pemerintah ada di pihak mereka (ketika mereka dirugikan).

¹⁴⁶ Gerard Lemos, Naskah Presentasi dalam "Bank of Indonesia-OECD Regional Asian Seminar on Financial Literacy 'Towards a national strategy on financial education", di Jakarta 27 June 2011

PENUTUP

Di era Bapepam-LK hampir tidak ada produk hukum dan kebijakan yang langsung ditujukan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen jasa keuangan. Saat itu Bapepam-LK masih sebatas mengurus dan menata lembaga keuangan (khususnya Pasar Modal) dan belum memberi perhatian khusus pada konsumen jasa keuangan. Sementara di sektor Perbankan (yang saat itu masih menjadi kewenangan Bank Indonesia), terdapat Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Kebijakan ini diambil karena Bank Indonesia menyadari bahwa hubungan antara Penyelenggara (bank) dengan konsumen tidak seimbang (konsumen berada pada pihak yang lemah).

Sementara itu di era OJK, kebijakan perlindungan konsumen jasa keuangan terutama ditampakkan dengan Peraturan OJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Namun POJK ini sama sekali tidak menegaskan dan mengatur tentang hak-hak konsumen jasa keuangan, melainkan hanya menekankan pada kewajiban-kewajiban PUJK. Di samping itu OJK juga tidak terlibat langsung dalam menangani keluhan/pengaduan konsumen atas layanan PUJK, melainkan hanya berfungsi sebagai fasilitator saja. Penanganan dan penyelesaian sengketa lebih dibebankan pada PUJK dan LAPS dengan mekanisme berjenjang yakni konsumen diminta

menyelesaikan terlebih dahulu dengan PUJK dan apabila tidak ada kesepakatan dapat menempuh penyelesaian melalui LAPS yang sudah terdaftar di OJK.

Lebih dari itu, kebijakan perlindungan konsumen dalam konteks pendidikan konsumen dan peningkatan akses terhadap layanan jasa keuangan ditunjukkan dengan dikeluarkannya POJK Nomor 76 /POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat. Dalam konteks ini, “pekerjaan rumah” OJK masih cukup banyak seiring dengan masih rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan di Indonesia. Maka OJK harus mengoptimalkan sumberdaya serta menjalin kerjasama dengan semua *stakeholder* untuk mengefektifkan kinerjanya di bidang pendidikan dan pemberdayaan konsumen jasa keuangan ini.

Di samping itu OJK masih banyak menghadapi tantangan dan kendala dalam mengimplementasikan kebijakan-kebijakannya guna melindungi konsumen jasa keuangan. Tantangan itu antara lain: OJK harus mampu mengikuti perubahan yang ada dalam bisnis jasa keuangan khususnya tekfin agar perkembangan bisnis tersebut dapat dikontrol dan tidak merugikan kepentingan konsumen. Regulasi yang komprehensif harus bisa segera diterbitkan. Terkait dengan hal ini, dukungan kebijakan pemerintah dalam hal sistem pengelolaan data konsumen yang aman atau sistem identifikasi digital secara nasional mutlak diperlukan sebagai *back-up* bisnis tekfin. Selain itu OJK harus terus memperbaiki system internalnya agar makin efektif dalam membangun system pengawasan yang terintegrasi. OJK juga harus mengoptimalkan perannya dalam mencegah kerugian konsumen melalui berbagai tindakan preventif dalam operasional PUJK dan meningkatkan upaya pemberdayaan/pendidikan konsumen jasa keuangan.

Secara internal OJK masih menghadapi beberapa kendala

dalam mengimplementasikan kebijakannya, yaitu antara lain: (1) Keterbatasan kewenangan yang dimiliki khususnya dalam penegakan hukum/aturan; dan (2) Keterbatasan SDM yang dimiliki khususnya dalam hal pengawasan. Sedangkan secara eksternal OJK masih mempunyai hambatan antara lain: (1) Rendahnya kesadaran konsumen dan literasi keuangan masyarakat (yang sekaligus menjadi tantangan OJK untuk meningkatkannya); dan (2) Keragaman skala usaha dan kapasitas PUJK yang berdampak pada perbedaan kemampuan memenuhi aturan yang berlaku sehingga menuntut perlakuan yang berbeda.

OJK juga telah menetapkan beberapa kebijakan strategis yang tiga di antaranya mendukung perwujudan perlindungan konsumen jasa keuangan yang lebih baik yaitu: (1) Meningkatkan edukasi dan literasi keuangan; (2) Mengoptimalkan pengawasan industri jasa keuangan; (3) Mendukung inovasi produk teknologi di sektor jasa keuangan (*Fintech*) yang bermanfaat bagi masyarakat. Yang mesti dilakukan selanjutnya oleh OJK adalah mengefektifkan program-program peningkatan literasi keuangan dengan melibatkan berbagai stakeholder terkait seperti Perguruan Tinggi, Asosiasi Usaha Jasa Keuangan, Pemerintah Daerah, Organisasi Konsumen dll. Di samping itu pengawasan terintegrasi oleh OJK harus terus dioptimalkan agar mampu melindungi dan mencegah kerugian konsumen. Khusus dalam hal tekfin pengembangan infrastruktur pendukung harus dilakukan termasuk keberadaan aturan yang komprehensif yang mampu meminimalisir kerugian konsumen jasa keuangan.

Ke depan diperlukan beberapa langkah lanjut seperti:

1. Mengoptimalkan peran OJK dalam melakukan pengawasan terhadap praktik penyelenggaraan jasa keuangan guna mencegah terjadinya kerugian konsumen. Berbagai kasus di bidang jasa keuangan yang terjadi selama ini membuktikan bahwa pengawasan

terhadap praktik penyelenggaraan jasa keuangan masih lemah. Penguatan dan optimalisasi langkah preventif OJK diharapkan dapat mengurangi dan menekan kejadian dan angka kerugian di masyarakat.

2. OJK juga harus dapat menjaga iklim persaingan usaha di antara PUJK agar tetap kompetitif dan sehat, sehingga dapat memberikan alternatif pilihan bagi konsumen dalam mengakses layanan jasa keuangan. Upaya ini tentu juga dilakukan dengan pengawasan dan kontrol yang ketat kepada PUJK dalam memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang ada. Melalui pengawasan yang ketat ini, semua praktik yang *unfair* dapat diketahui sejak dini (sejak tahap promosi dan pemasaran) sehingga langsung dapat diambil tindakan sebelum menimbulkan kerugian konsumen. Dengan kata lain pengawasan tidak cukup hanya dengan meminta PUJK membuat laporan berkala, melainkan dilakukan secara aktif.
3. OJK harus terus meningkatkan program-program peningkatan literasi dan inklusi keuangan karena sebaik apapun kebijakan dan regulasi dibuat, manakala konsumen jasa keuangan tidak diberdayakan dan ditingkatkan pengetahuan dan kesadarannya, maka ketimpangan dan kesenjangan relasi antara PUJK dan konsumennya akan tetap terjadi dan praktik penyelenggaraan jasa keuangan yang *unfair* akan terus terjadi. Melalui peningkatan literasi keuangan ini, diharapkan peran masyarakat dapat juga meningkat dalam ikut serta “mengawasi” praktik penyelenggaraan layanan jasa keuangan melalui mekanisme aduan/pelaporan.
4. OJK harus terus mengembangkan aturan dan kebijakan mengenai tekfin yang komprehensif mengingat pertumbuhan industri tekfin yang begitu cepat dan meluas.

DAFTAR PUSTAKA

- Allott A. The Effectiveness of Laws. Valparaiso University Law Review. 1982; 15(2)
- Bank Indonesia. Gerai Info, Newsletter Bank Indonesia. 2014; 46(5).
- Bank Indonesia. Laporan Perekonomian Indonesia. 2016; ISSN 0522-2572.
- Capuano A, Ramsay I. What Causes Suboptimal Financial Behaviour? An Exploration of Financial Literacy, Social Influences and Behavioural Economics. Legal Studies Research Paper Melbourne Law School. 2011; Maret (540): 244
- Cole S, Sampson T, Zia B. Prices or Knowledge? What Drives Demand for Financial Services in Emerging Markets? Harvard Business School Working Paper. 2009; 09-117.
- Consumers International. In Search of Good Practices in Financial Consumer Protection. Februari 2013
- Consumers International. Safe, Fair and Competitive Markets in Financial Services: Recommendations for The G20 on The Enhancement of Consumer Protection in Financial Services. Maret 2011
- Cseres K. The Hungarian Cocktail of Competition Law and Consumer Protection: Should It Be Dissolved?. Journal of Consumer Policy. 2004; Maret 27 (1): 43–74
- D'aspresmont J. "Effectivity" in International Law: Self-Empowerment against Epistemological Claustrophobia,

- ASIL Proceedings. Proceedings of the Asil Annual Meeting. Cambridge University Press. 2014; Juli 108: 680-89
- Ferran E. Dispute Resolution Mechanisms In The UK Financial Sector. Law Faculty University of Cambridge. 2002; Januari: 35
- Fuad H. Revisi UU Pasar Modal Mendesak Perkuat Peran OJK. 19 Februari 2015 diakses dari <http://ekbis.sindonews.com/read/966533/32/revisi-uu-pasar-modal-mendesak-perkuat-peran-ojk-1424343019>
- Graham A. The Consumer Financial Protection Agency: Love It or Hate It, U.S. Financial Regulation Needs It. Texas Tech School of Law Legal Studies Research Paper 2010; (12) : 603-26
- Hadad M. OJK Way – Implementasi Manajemen Perubahan di OJK, Jakarta: Grasindo; 2017
- Hendro T, Rahardja CT. Bank & Institusi Keuangan Non Bank di Indonesia. Yogyakarta : UPP STIM YKPN; 2014
- Hobbs RJ, Kuehnhoff A, Wu CC. Model Family Financial Protection Act. National Consumer Law Center 2015; Desember : 1-54
- Huffman M. Bridging the Divide? Theories For Integrating Competition Law And Consumer Protection. European Competition Journal. 2010 ; April 6(1) : 7-45
- Indiana Legal Services Inc. Unequal Access to Justice: A Comprehensive Study of the Civil Legal Needs of the Poor in Indiana (Executive Summary). Indiana Bar Foundation, dan Indiana State Bar Association. 2008.
- L'Heureux N. Effective Consumer Acces to Justice: Class Actions. Journal of Consumer Policy. 1992; 15(4) 445-62
- Leary T. Competition Law And Consumer Protection Law: Two Wings Of The Same House. Antitrust Law Journal American Bar Association. 2005: 72 (3): 1147-51

- Lemos G. Naskah Presentasi dalam Bank of Indonesia-OECD Regional Asian Seminar on Financial Literacy Towards a national strategy on financial education. Juni 2011
- Levitin AJ . The Consumer Financial Protection Agency. Research Paper No. 1447082 Georgetown Law Faculty Working Papers 2009; Agustus (2) : 1-17
- Lyttle M. Consumer Access to Justice. In : makalah disampaikan pada the Conference on Litigation Costs and Funding, University of Oxford Faculty of Law. 6-7 Juli 2009
- Malcolm J. Consumers in the Information Society: Access, Fairness and Representation. Consumers International. 2012; 232
- OECD. Survei Ekonomi OECD – Indonesia. Ikhtisar. Oktober 2016
- OECD/INFE. High-Level Principles on National Strategies for Financial Education. Agustus 2012
- OECD-Directorate for Financial and Enterprise Affairs, Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. 2005; Juli
- Otoritas Jasa Keuangan. Laporan Triwulan OJK Triwulan I ; 2014.
- Booklet Perbankan Indonesia. Edisi I 2014; Maret, ISSN: 1858-4233
- Siaran Pers: Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Meningkat, SP/07/DKNS/OJK/I/2017
- Siaran Pers: Membangun Perilaku Cerdas Keuangan Untuk Kesejahteraan Rakyat, Peluncuran Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan (SPKK) Otoritas Jasa Keuangan Periode 2013 – 2027. 2017; SP 55/DKNS/OJK/V/2017
- Overby AB. An Institutional Analysis of Consumer Law Vanderbilt Journal of Transnational Law. 2001; November (34) 5: 1219-40

- Ramsay I. Consumer Law in the Global Economy-National and International Dimensions. Aldershot Dartmouth; 1997
- Rickett CE, Telfer TG. International Perspectives on Consumers Access to Justice. Cambridge: The University Press: 2003.
- Samsul I. Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Jurnal Negara Hukum*. 2013; November 4(2): 153-66
- The World Bank-DFID-OECD, 2009. The Case for Financial Literacy in Developing Countries-Promoting Access to Finance by Empowering Consumers, Washington DC: 2009.
- Trade and Development Board UNCTAD-Commission on Trade in Goods and Services and Commodities. 2001, Expert Meeting on Consumer Interests, Competitiveness, Competition and Development, Geneva, 17-19 October 2001.
- UNCTAD, 2014. The benefit of competition policy for Consumers. United Nations 29 April 2014.
- , United Nations Guidelines for Consumer Protection, New York and Geneva. 2016
- Viitanen K. Consumer Law: Especially from the Viewpoint of Consumer's Access to Justice. bahan presentasi, Oktober 2008.

Perundang-undangan:

- UU No.8 Tahun 1995 Tentang Pasar Modal
- UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- UU No. 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan diubah lagi melalui UU Nomor 6 Tahun 2009
- UU No. 24 Tahun 2004 Tentang Lembaga Penjamin Simpanan
- UU No. 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Sumber internet:

<http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/02/22/sektor-jasa-keuangan-tumbuh-paling-tinggi>

<http://ekbis.sindonews.com/read/966533/32/revisi-uu-pasar-modal-mendesak-perkuat-peran-ojk-1424343019>

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5683b00ca2538/ojk-tetapkan-lima-laps-sektor-jasa-keuangan>

<http://ekbis.sindonews.com/read/966533/32/revisi-uu-pasar-modal-mendesak-perkuat-peran-ojk-1424343019>

<http://wartaekonomi.co.id/read/2014/04/19/27968/ojk-merangsang-kelahiran-customer-care-di-ljk.html>

<https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/08/15/bancassurance-masih-menjadi-kanal-utama/>

<https://www.merdeka.com/uang/ojk-bakal-luncurkan-strategi-perlindungan-konsumen-anyar-ini-isinya.html>

<https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/02/28/tantangan-berat-sambut-ojk/>

<http://finansial.bisnis.com/read/20170721/90/673639/ojk-sinergi-bank-kecil-dan-bank-besar-diperlukan>

<https://m.tempo.co/read/news/2017/02/16/090847217/ojk-segera-terbitkan-8-aturan-industri-keuangan-non-bank>

<https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/01/24/ojk-dorong-tambahan-manfaat/>

<https://kompas.id/baca/ekonomi/2017/08/16/semua-pilar-bergerak-bersama/>

Media Cetak

Harian *Kompas*, edisi 21 Mei 2018

Harian *Kompas* edisi 22 Mei 2018

Harian *Kompas* edisi 19 Juni 2018

Harian *Kompas* edisi 23 Juni 2018

Harian *Bisnis Indonesia* edisi 28 Juni 2018.

Harian *Kompas* edisi 3 Juli 2018

Harian *Kompas*, 5 Juli 2018

Harian *Kompas* edisi 7 Juli 2018.

Harian *Kompas* edisi 11 Juli 2018.

Mingguan *Tempo*, edisi 18 Juni 2017

LAMPIRAN

Tabel A.

Data pengaduan pertahun dan per sektor yang masuk dari konsumen ke OJK sejak tahun 2013 s.d. 19 Juli 2018¹⁴⁷

Jenis Pengaduan dan Sektor Pengaduan	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Pengaduan Tidak Memenuhi Syarat		6	172	797	856	89	1.920
IKNB - Asuransi		3	29	155	98	13	298
IKNB - Dana Pensiun			2	5	8		15
IKNB - Lainnya				4	3		7
IKNB - Lembaga Pembiayaan			19	159	163	9	350
N/A (Lain-lain)				2	1		3
Pasar Modal			5	24	12	1	42
Perbankan		3	117	448	571	66	1.205
Pengaduan Masih Dalam Proses Penanganan OJK			13	95	505	298	911
IKNB - Asuransi			2	12	66	91	171
IKNB - Dana Pensiun			1	1	1		3
IKNB - Lainnya				1	6	1	8
IKNB - Lembaga Pembiayaan			1	28	120	58	207
N/A (Lain-lain)						2	2
Pasar Modal				3	19	5	27
Perbankan			9	50	293	141	493
Pengaduan Memenuhi Syarat	13	3.003	723	112	91	26	3.968
IKNB - Asuransi	6	799	155	28	27	10	1.025

¹⁴⁷ Disampaikan oleh Adam Novriansyah (Unit Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK) melalui email tanggal 27 Juli 2018

IKNB - Dana Pensiun		35	13		1	1	50
IKNB - Lainnya		11	6	1			18
IKNB - Lembaga Pembiayaan	1	345	104	40	11	2	503
N/A (Lain-Lain)	2	132	3				137
Pasar Modal		92	23	3	1		119
Perbankan	4	1.589	419	40	51	13	2.116
Total	13	3.009	908	1.004	1.452	413	6.799

Tabel B.

**Aduan/Kasus Sengketa Konsumen Jasa Keuangan
di LEMBAGA OMBUDSMAN DIY Tahun 2017-Juli 2018**

No	Tgl Aduan	Jasa Yang diadukan		Masalah yang diadukan	Proses Penyelesaian
		Bank	Non Bank		
1	18/1/2017		Pembiayaan	<p>Pelapor mulai berhutang dengan jaminan BPKP sepeda motor dengan jatuh tempo yang diberikan pada tanggal 02 setiap bulannya. Cicilan selalu dibayar dengan cara diambil oleh marketing yang bernama Mr.X Pada cicilan ke 1 sampai ke 3 pelapor terlambat 2 hari, tetapi ketika diambil, pelapor membayar cicilan + dendanya.</p> <p>Awal Desember Pelapor selalu ditelepon pihak pembiayaan terkait pembayaran cicilan bahkan ada DC yang datang ke rumah, padahal cicilan ke 8 tanggal jatuh temponya 2 Januari. 30 Desember Pelapor ke Kantor untuk membayar, disitu diinformasikan bahwa cicilan ke 7 Pelapor belum masuk ke kantor dan marketing Mr.X resign per tanggal 25 Desember.</p>	<p>Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor dan pelapor.</p>
2	18/1/2017		Pembiayaan	<p>Pelapor mempunyai kredit 2 unit truk di Finance, atas nama Pelapor sendiri. Kredit yang atas nama Pelapor sendiri, sudah membuat surat pernyataan pelunasan kepada pihak remedial senilai Rp 26.500.000 namun tidak ada kepastian pengambilan BPKB. Pelapor sudah titip uang sebesar Rp 33.500.000 dan ditransfer ke rekening Finance Rp 12.500.000, tetapi belum ada kejelasan pengambilan BPKB. Pelapor sudah 3x ke kantor Finance tetapi tidak ada penyelesaian tentang BPKB atau rincian pelunasan kredit atas nama Pelapor tersebut.</p> <p>Pelapor sudah menyerahkan uang total Rp 45 juta via rekening kantor Rp 12,5 juta dan via kontan (dibawa petugas remedial) sebesar Rp 33.000.000. Hal itu dilakukan karena Pelapor menganggap masih ada sisa uang yang disetor untuk melunasi/ menutup Rp 26,5 juta, Kemudian sisa itu digunakan untuk mengangsur sisa tunggakan unit lain yang atas nama X. Namun pihak remedial menghendaki dilunasi total dengan nominal Rp 118 juta dan menahan BPKB atas nama Pelapor.</p>	<p>Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan sebuah kesimpulan bahwa tidak ditemukan adanya pelanggaran etika usaha pada kasus pengaduan ini.</p>

3	1/2/2017	Bank swasta		<p>Pada bulan Desember 2008 (9 tahun yang lalu) Pelapor pinjam uang di bank Rp 5.000.000 untuk usaha. Awalnya bisa membayar angsuran. Karena usaha bangkrut angsuran macet. Kemudian didatangi penagih terus menerus, sampai tidak ada penagihan.</p> <p>Kemudian pada +/- tahun 2011 pihak bank datang ada negosiasi, bahwa sisa hutang Rp 4.000.000, tetapi boleh membayar Rp 2.000.000 dan diangsur karena Pelapor beritikad baik dan mau membayar. Pelapor ingin membayar ke bank tetapi no rekeningnya sudah ditutup. Sehingga tidak bisa membayar dan setelah itu tidak ada penagihan.</p> <p>Namun pada tanggal 15 Desember 2016 ada petugas bank datang menagih utang sebesar Rp 4.000.000, tetapi bisa dibayar Rp 2.000.000 tetapi tidak diangsur. Pinjaman Pelapor sudah dinyatakan WO. Pinjaman tanpa agunan/jaminan. Pada tanggal 30 Desember 2016 saya mengangsur.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor dan pelapor.
4	8/2/2017	Bank swasta		<p>Almarhum kredit (kartu kredit) +/- tahun 2008 dengan limit Rp 4.000.000/bulan (istri meninggal 7 september 2016). Awal pembayaran lancar, mulai tersendat tahun 2009 karena usaha jatuh, ditagih terus menerus. Saya pernah bayar ke kolektor (lupa nominal), kemudian ada penawaran dari pihak kolektor bisa ditawarkan untuk menutup (tidak menggunakan kartu kredit lagi) terus tidak ada penagihan sama sekali setelahnya. Saya pernah datang ke kantor mau menyelesaikan masalah tetapi tidak bisa ketemu. Pada tanggal 8 Februari 2017 via orangtua saya, ditagih dengan kata-kata kasar untuk membayar hutang kartu kredit sebanyak Rp 19.000.000. Saya beritikad baik mau menyelesaikan tetapi tidak sebanyak itu dan mengangsur.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor dan pelapor.
5	10/3/2017	BPR		<p>Hutang di BPR X. Angsuran terlambat, dapat surat dari tim likuiditas diminta melunasi.</p>	Penghentian kasus dikarenakan permasalahan atas kasus ini telah dapat diselesaikan dengan sendirinya.
6	27/3/2017	Bank swasta		<p>Pelapor mempunyai tunggakan kartu kredit pada bank, karena alasan kesulitan ekonomi Pelapor menunggak. Pada bulan Agustus 2016 sudah ada pembayaran Rp 1.000.000. Setelah ditagih besar sisa hutang kartu kredit sebesar Rp 7.175.254. Tiba-tiba pada 7 Maret 2017 ada autodebet sebesar Rp 3.000.000 tanpa konfirmasi dan tidak ada perjanjian pembayaran autodebet. Sudah komplain langsung dan melalui surat ke BCA tidak ada tanggapan dan solusi. Tiba-tiba tanggal 24 Maret 2017 di auto debet kembali sebesar Rp 4.175.254 yang mana memberatkan Pelapor. Pelapor kembali ke bank minta solusi, tapi tidak ada solusi.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor dan pelapor.

7	26/5/2017		Pembiayaan	<p>Mulai kredit motor tahun 2014 dengan jangka waktu selama 3 tahun.</p> <p>Sempat ikut program keringan cicilan dari Rp 461.000 menjadi Rp 432.000. Tapi program itu Pelapor harus bayar uang Rp 300.000, tapi gagal uang tidak dikembalikan. Karena telat bayar telah jatuh tempo (telat). Sekarang sudah selesai angsuran (26 Mei 2017) namun kena denda Rp 2.053.630. Pelapor sangat keberatan sama denda yang ada. Denda Pelapor membengkak, karena enggak di bayar satu bulan yang tahun 2014.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.
8	2/6/2017	Bank BUMN		<p>Menerima kredit dari bank sebesar Rp 20.000.000 selama 36 bulan (24 Maret 2010) jaminan SHM tanah dengan angsuran Rp 880.555. Ketika ada bencana ada informasi dari dept collector bahwa akan ada program penghapusan untuk warga terdampak bencana. Waktu itu Pelapor kena dampak pada lahan kebun sehingga produksi terhambat lama.</p> <p>Setelah itu menunggu terkait adanya kejelasan program penghapusan kredit oleh bank, namun sampai lama kemudian tidak ada kabar.</p> <p>Setelah erupsi, dept collector tetap menagih dan Pelapor diminta untuk membayar semampunya.</p> <p>Sempat ada beberapa orang dari Semarang untuk meminta Pelapor membayar Rp 15.000.000 jika tidak bisa akan dilelang. Pelapor terus terang tidak bisa melunasi karena tidak punya uang. Kemudian ada 2 surat somasi, tanggal 23 Mei 2017 yang intinya disuruh melunasi dengan jangka waktu 2 minggu ke depan. Tanggal 6 Juni 2017 jika tidak bisa melunasi maka dilelang. Sebelumnya tanggal 12 Mei 2017 Pelapor ke Bank bagian MCU, solusinya Pelapor harus bayar Rp 19.074.000. Pelapor tidak sanggup untuk melunasi sejumlah itu.</p>	Penghentian kasus dikarenakan permasalahan atas kasus ini telah dapat diselesaikan dengan sendirinya.
9	20/7/2017		Pembiayaan	<p>15 bulan yang lalu Pelapor pinjam uang di Finance dengan agunan Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) mobil. Pada 17 Juli 2017 dilakukan pelunasan dini sebesar Rp 20.711.347, tetapi setelah dilakukan pelunasan, agunannya (BPKB) belum dikembalikan. Ketika pelunasan, pihak Finance belum memberikan keputusan kapan BPKB bisa diambil. Kemudian keesokan harinya, Pelapor datang ke Finance dan ditemu oleh pimpinan Finance dan menyampaikan mengusahakan dalam 2 minggu jaminan bisa diambil. Pada hari yang sama Pelapor membawa surat permohonan kepada Finance agar BPKB segera diberikan pada Kamis 20 Juli 2017. Kemudian pada 20 Juli 2017 Pelapor datang untuk mengambil BPKB, ditemui oleh kasir Finance dan disampaikan BPKB-nya bisa diambil pada Rabu 26 Juli 2017.</p>	Penghentian kasus dikarenakan permasalahan atas kasus ini telah dapat diselesaikan dengan sendirinya.

10	24/7/2017		Pembiayaan	<p>Pelapor mendapat fasilitas kredit tanpa agunan dari Finance sebanyak 15.000.000. Pada pertengahan kredit mendapatkan kesulitan usaha. Pelapor minta untuk restruktur kredit namun tidak disetujui dan malah diberikan kredit lagi atas nama istri sebesar 10.000.000. Karena terpaksa kita ambil lagi dan akhirnya mengalami kredit macet. Sering didatangi pihakfinance, sudah Pelapor sampaikan tentang kendala untuk diberikan restruktur kredit, namun tidak disetujui. Pihak Debt Collector menarik motor di jalan raya sebanyak 2 kali, di Gedong Kun-inng dan Wonosari.</p>	<p>Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan sebuah kesimpulan bahwa permasalahan muncul karena adanya perbedaan pemahaman antara pelapor dengan terlapor.</p>
11	2/8/2017	Bank		<p>Pelapor menikah pada tahun 2000, putusan cerai 2017 . Pada 31 Oktober 2014 Pelapor bayar 33 juta ke Bpk X (bank tidak tahu/di bawah tangan). Sejak angsuran ke 9 kredit diteruskan Pelapor sampai dengan lunas (bukti pelunasan terlampir) . Bukti pelunasan atas nama Pelapor (bank penerima). Surat perjanjian dan bukti angsuran sudah dibawa ke bank, bank harus yang ambil Bu X. Bank mewajibkan harus Bu X sebagai pemegang PU untuk mengambil sertipikat atau bisa dengan surat kuasa tetapi Bpk X tidak bersedia. Bpk X maunya diam-bil dengan suami Pelapor juga.</p>	<p>Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.</p>
12	18/8/2017		Pembiayaan	<p>Pada April 2015 terjadi transaksi jual beli mobil Toyota Avanza dengan Sdr X namun sebelum Sdr X membayar kepada Pelapor, Sdr X berniat meminjamkan BPKB terlebih dahulu untuk dicek di Samsat. Namun setelah kejadian tersebut, BPKB milik Pelapor tidak juga dikembalikan. Hingga pada Februari 2016 Pelapor didatangi oleh seseorang yang mengaku dari Finance yang menyatakan bahwa mobil tersebut adalah milik Finance. Pelapor menjelaskan kepada Finance tentang apa yang terjadi pada BPKB tersebut. Pelapor akhirnya mencari Sdr X untuk meminta kembali BPKB tersebut apabila tidak jadi membeli, namun Sdr X berjanji akan membeli dan Pada tahun 2017 Pelapor pindah ke Bekasi dikarenakan anaknya bersekolah di sana, yang pada suatu saat ketika Pelapor sudah berpindah ke Bekasi ada seseorang yang mengaku dari Finance (orang yang berbeda dari yang sebelumnya) yang bertampang preman mengaku bahwa mobil Toyota Avanza adalah milik Finance yang sempat membuat geger di sekitar rumah Pelapor dan hal tersebut membuat Pelapor tidak nyaman dan melaporkan Finance ke LO DIY. Bahwa Pelapor mempertanyakan apabila BPKB atas nama Pelapor tersebut diagunkan di Finance apakah mekanisme survey pinjamannya sudah benar, dikarenakan Pelapor tidak pernah merasa mendatangi surat kuasa atas tersebut. menyelesaikan administrasinya.</p>	<p>Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.</p>

13	31/8/2017	Permodalan	<p>Pelapor adalah debitur pada PT X yang berada di Yogyakarta yang bernama PT X yang telah menjadi nasabah selama beberapa tahun sejak tahun 2007. Selama menjadi nasabah PT. X, pengadu selalu memiliki itikad baik untuk melaksanakan segala kewajibannya tersebut, namun setelah beberapa tahun menjalin kerjasama dengan PT. X, Pelapor merasa dirugikan oleh perusahaan tersebut. Pelapor melalui Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Yogyakarta, mengajukan permohonan agar Pelapor dibantu untuk melakukan penyelesaian dengan PT X, dikarenakan Pelapor saat ini berniat menyelesaikan kewajiban total pokok pengadu kepada PT X sebesar Rp.380.500.000,- (tiga ratus delapan puluh juta lima ratus ribu rupiah) sesuai kesanggupan dan kemampuan yang dimiliki oleh Pelapor saat ini. Bahkan Pelapor telah pula mengajukan permohonan kepada PT X untuk bersama-sama menyelesaikan permasalahan ini di mana Pelapor melunasi pokok hutang pengadu. Pelapor menerima hasil rincian pelunasan yang harus diselesaikan per tanggal 31 Agustus 2017 dari PT. X, total pelunasan Perusahaan Pasangan Usaha (PPU) Pelapor, adalah:</p> <table><tr><td>Total Pokok</td><td>Rp. 380.500.000</td></tr><tr><td>Total Bagi Hasil</td><td>Rp. 125.251.124</td></tr><tr><td>Total Denda</td><td>Rp. 668.111.298</td></tr><tr><td>Total Pelunasan</td><td>Rp. 1.173.862.442</td></tr></table> <p>(satu milyar seratus tujuh puluh tiga juta delapan ratus enam puluh dua ribu empat ratus empat puluh dua rupiah). Pada awalnya Pelapor mengajukan permohonan pembiayaan kepada PT X, yakni:</p> <table><tr><td>Tahap I</td><td>Rp.175.000.000,-</td></tr><tr><td>Tahap II</td><td>Rp.100.000.000,-</td></tr><tr><td>Tahap III</td><td>Rp.200.000.000,-</td></tr></table> <p>Bahwa terhadap pembiayaan tersebut, berdasarkan rekap pembayaran yang diterima pengadu per tanggal 31 Agustus 2017, pengadu telah melakukan pembayaran sebesar Rp.173.928.040,- (seratus tujuh puluh tiga juta sembilan ratus dua puluh delapan ribu empat puluh rupiah).</p> <p>6. Data rekap pembayaran Pengadu yang diterima PT. Sarana Yogya Ventura bahwa uang pembayaran pengadu sebesar Rp.42.000.000,- (empat puluh dua juta rupiah) pada tanggal 30 Mei 2013 tidak dimasukkan dalam pembayaran tagihan pokok. Akan tetapi berdasarkan Kartu Mutasi Bagi Hasil oleh PT. Sarana Yogya Ventura dibayarkan atau dimasukkan ke dalam pembayaran bagi hasil sebesar Rp.42.000.000 (empat puluh dua juta rupiah) pada tanggal 30 Mei 2013, sehingga hal ini mengakibatkan <u>Hutang Pokok tidak berkurang-kurang</u>.</p> <p>7. Berdasarkan rekap per tanggal 31 Agustus 2017, setelah Pengadu cek ternyata pembayaran sebesar Rp.45.000.000 (empat puluh lima juta rupiah) pada tanggal 31 Mei 2013 tidak termuat dalam rekap pembayaran yang telah pengadu bayarkan kepada pihak PT. Sarana Yogya Ventura. Selain itu pembayaran yang pengadu bayarkan sebesar Rp.13.000.000,- (tiga belas juta rupiah) tidak dimasukkan kepada account atas nama PENGADU sebagaimana tidak muncul dalam data Kartu Mutasi Bagi Hasil PENGADU tetapi dimasukkan oleh PT. Sarana Yogya Ventura ke dalam account pihak lain atas nama Sdr. Budiono tanpa persetujuan PENGADU dengan alasan untuk menyehatkan keuangan Account atas nama Sdr. Budiono. Padahal account atas nama Sdr. Budiono tidak ada kaitannya dengan PENGADU dan pembayaran yang dilakukan oleh PENGADU kepada PT. Sarana Yogya Ventura tidak diperuntukkan untuk account atas nama pihak lain yakni Sdr. Budiono atau siapapun juga.</p> <p>8. Akibat dari tindakan PT. Sarana Yogya Ventura telah mengakibatkan PENGADU mengalami kerugian materiil karena kewajiban pokok hutangnya tidak berkurang-kurang, bahkan semakin bertambah dikarenakan tambahan beban bunga dan denda.</p> <p>9. Saat ini usaha pengadu sedang stagnan tidak ada kegiatan usaha lagi dan tidak mampu memberikan hasil usaha atau sharing profit untuk membayar kewajiban pengadu kepada PT. Sarana Yogya Ventura.</p> <p>10. Kondisi yang dialami oleh Pengadu, Manajemen PT. Sarana Yogya Ventura sudah tahu. Mengenai pembiayaan Tahap II (Rp.100.000.000,-) dan pembiayaan Tahap III (Rp.200.000.000,-) pada jaminan pembayaran Bilyet Giro (BG) Bank Rakyat Indonesia Syariah atas nama Sdr. Tri Putro Raharjo dan bapak Tri Putro Raharjo pada akhirnya tidak mampu membayar dan melarikan diri dari kewajibannya tersebut, sehingga menjadi beban Pengadu sampai saat ini.</p>	Total Pokok	Rp. 380.500.000	Total Bagi Hasil	Rp. 125.251.124	Total Denda	Rp. 668.111.298	Total Pelunasan	Rp. 1.173.862.442	Tahap I	Rp.175.000.000,-	Tahap II	Rp.100.000.000,-	Tahap III	Rp.200.000.000,-	<p>Penghentian kasus dikarenakan permasalahan atas kasus ini telah diupayakan proses penyelesaian melalui jalur hukum sehingga berdasarkan SOP LO DIY tidak dapat diteruskan penanganannya.</p>
Total Pokok	Rp. 380.500.000																	
Total Bagi Hasil	Rp. 125.251.124																	
Total Denda	Rp. 668.111.298																	
Total Pelunasan	Rp. 1.173.862.442																	
Tahap I	Rp.175.000.000,-																	
Tahap II	Rp.100.000.000,-																	
Tahap III	Rp.200.000.000,-																	

14	4/9/2017		Pembiayaan	<p>Desember 2015 pinjam uang atas nama istri Pelapor di Finance sebesar Rp 21 juta, jangka waktu 24 bulan dengan jaminan BPKB mobil. Selain itu Pelapor meminta Finance mengurus balik nama BPKB tersebut dengan membayar Rp 5 juta dipotong langsung dari pinjaman. Pihak dari Finance menjanjikan 3-5 bulan jadi, sampai sekarang tidak jadi juga. Pelapor rutin mengangsur sampai bulan ke 10 Pelapor minta balik nama itu segera diselesaikan dan setoran Pelapor stop untuk sementara. Sejak saat itu tidak ada lagi petugas dari Finance yang mengambil angsuran kembali. Agustus 2017 tiba-tiba ada DC yang mengambil unit mobil padahal sebelumnya tidak ada peringatan apapun. Pelapor sudah berusaha bernegosiasi dengan pihak Finance tapi tidak menemui solusi yang adil.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan koordinasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.
15	18/9/2017	Bank swasta		<p>Setor via CPM pada tanggal 07 September 2017 sekitar pukul 11.20 sebesar Rp 1.100.000 (satu juta seratus ribu rupiah). Udah sudah tertelan dan macet di mesin karena error dan struk belum keluar. Selanjutnya Pelapor lapor ke CS diberi bukti pengaduan dan diinfokan uang akan dikreditkan kembali pada 08 September 2017 dan akan dihubungi bila diperlukan. Sampai dengan 13 September 2017 Pelapor ke ATM belum masuk dan menghubungi CS dibantu Sdr X sekitar pukul 10.20 tanggal 13 September 2017 dan Pelapor minta dibuatkan laporan. Didapatkan laporan dari Sdr X bahwa uang Rp 1.100.000 sudah terkredit kembali dan diminta cek di ATM bila ternyata belum diminta ke CS.</p> <p>Pada 13 September 2017 sekitar pukul 18.00 Pelapor menerima email yang menyatakan Pelapor ditahan oleh kolektor Mr. X dan email langsung hilang setelah beberapa detik saya terima dan sempat sekilas Pelapor baca.</p> <p>Pada 14 September 2017 Pelapor kontak CS dibantu Sdr X pada pukul 14.05, hal sama dikatakan bahwa uang Rp 1.100.000 Pelapor ditahan terkait tagihan kartu kredit Pelapor yang macet di Bank dan diminta bertemu atau menghubungi Sdr X. Pelapor SMS nomor Sdr X untuk minta penjelasan tetapi tidak dijawab.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan investigasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor dan pelapor.
16	27/10/2017		Yayasan	<p>Pada tahun 2007 Pelapor pinjam uang sebesar Rp 9.000.000 di Yayasan X dan Rp 5.000.000. Pada tahun 2009 sudah mengajukan keringanan ke kantor untuk menutup bunga dan denda secara lisan menyerahkan uang sejumlah Rp 4.000.000 untuk menutup bunga. Pada tahun 2016 bulan Agustus ada petugas datang ke rumah yang mengatakan akan melelang agunan, tapi Pelapor tidak mau, kemudian mencicil Rp 400.000/bulan. Pada tahun 2017 bulan Juni melunasi tetapi ternyata hutang semakin banyak dan cicilan seperti tidak berpengaruh.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.
17	4/12/2017		Permodalan	<p>Pada tahun 2014 Pelapor diajak Sdr X menanam modal sebesar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tahun 2012 Rp 20 juta 2. Tahun 2013 Rp 10 juta 3. Total Rp 30 juta <p>Telah menerima saham</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tahun 2013 Rp 4.800.000 2. Tahun 2014 Rp 4.300.000 3. Tahun 2015 Rp 3.500.000 4. Tahun 2016 Rp 500.000 5. Total Rp 13.100.000 <p>Pada bulan September 2015 mengajukan mau ambil saham tetapi belum bisa. Bulan Mei 2016 menagih mengajukan lagi, dicicil Rp 5 juta. Dengan janji setiap 2 bulan mau dibayar, tetapi hingga saat ini tidak ada jawaban yang pasti.</p>	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.

18	14/12/2017		Pembiayaan	Sejak tahun 2015 bulan Juni, Pelapor difasilitasi kredit mobil dari Finance untuk jangka waktu 48 bulan. Sudah mengangsur 29x dan angsuran 30 dan 31 tertunda sehingga mobil ditarik pihak leasing melalui debt collector (DC) pada tanggal 14 November 2017. Pelapor terpaksa menunggak karena sekitar Mei 2017 Pelapor mendapat musibah kecelakaan (tabrakan lalu lintas) yang mengakibatkan luka patah tulang pada orang, yang harus Pelapor tanggung pengobatannya. Pelapor berusaha menyelesaikan dan ingin segera melunasi pokok pinjaman, tunggakan dan bisa berjalan. Pelapor hanya minta keringanan denda, penalty dan biaya penarikan yang cukup memberatkan buat Pelapor. Sebenarnya Pelapor sudah siap melunasi agar mobil segera bisa Pelapor ambil tapi sudah 3 minggu Pelapor seperti belum ada jawaban yang pasti dan hanya diminta menunggu tanpa kejelasan.	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.
19	29/12/2017		Pembiayaan	Pada 30 November 2017 petugas Finance bernama Sdr. X menerima pelunasan sebesar Rp 6.463.000 dari Sdr. X (istri Pelapor) untuk Honda Vario. Selanjutnya pada 28 Desember 2017 istri Pelapor meminta Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), tetapi ditolak dengan alasan uang belum disetor-kan ke Finance. Sdr. X ternyata pada 30 November 2017 hanya menyeter sebesar Rp 1.071.000 + denda sebesar Rp 621.700. Jumlah yang lainnya belum masuk sehingga BPKB tetap tidak bisa keluar. Adapun pemilik motor hanya diberi tanda terima dengan kertas bermaterai dengan alasan tidak membawa kwitansi asli . Sdr X saat menagih ke rumah dalam keadaan memakai atribut Finance.	Proses Tindak Lanjut
20	4/1/2018		Pembiayaan	Pelapor kredit mobil Toyota di Finance (35 bulan). Kisaran angsuran ke 20-24 terjadi keterlambatan pembayaran, akan tetapi Pelapor masih berusaha mengangsur sesuai permintaan collector . Pada angsuran ke 24 tanggal 09-12-2017 unit mobil ditarik paksa dari tangan saudara yang sedang memakai. Dengan alasan Pelapor nunggak angsuran selama 3 bulan dan menurut pihak Finance. Pelapor tidak bisa dihubungi selama 3 bulan, padahal saat itu angsuran Pelapor kurang 1 bulan yang belum jatuh tempo (13-12-2017). Pelapor sudah berusaha bersama saudaranya untuk pengambilan dan pelunasan unit, namun sampai saat ini belum terjadi kesepakatan terkait nominal pelunasan.	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dan mediasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor dan pelapor.

21	10/1/2018	Koperasi	<p>Pada November 2015, Pelapor meminjam uang di BMT dengan plafon Rp. 50.000.000 dengan kewajiban angsuran tiap bulan sebesar Rp 21.150.000 selama 36 bulan sehingga jatuh tempo pada bulan November 2018. Karena kondisi keuangan keluarga Pelapor tidak memungkinkan (ada tunggakan pinjaman di bank, membayar biaya pendidikan pascasarjana, usaha bangkrut, kecelakaan yang menyebabkan patah tulang, sehingga suami tidak bisa mencari penghasilan) Pelapor selaku debitur tidak dapat melakukan kewajiban kepada BMT. Dalam kondisi seperti itu pun kami tetap ada itikad baik untuk melaksanakan kewajiban kami yaitu seperti mengangsur sebesar Rp 500.000 pada tanggal 14 April 2016.</p> <p>Pada Desember 2016 istri mengalami kecelakaan sehingga menyebabkan patah tulang sehingga suami tidak bisa mencari penghasilan dan harus mengurus istri dan 2 anak balita.</p> <p>Pada Maret 2017 Pelapor mendapatkan panggilan dari Pengadilan Agama Bantul untuk menyelesaikan kredit. Pada Agustus 2017, pihak BMT menemui istri saat mengajar di SMK X untuk segera menyelesaikan kewajiban Pelapor kepada BMT sebanyak Rp 82.400.000 jika tidak bisa menyelesaikan maka jaminan akan dilelang. Pada 21 Agustus 2017, Pelapor menghadap ke BMT beritikad baik untuk bermusyawarah penyelesaian kasus ini. Saat itu, Pelapor membawa uang Rp 50.000.000 hasil dari meminjam ke beberapa saudara istri di Kulonprogo. Pelapor mendapat pinjaman uang tersebut dari beberapa saudara istri dengan harapan sudah dapat mengambil jaminan kami yaitu sertipikat tanah. Musyawarah tidak mencapai kesepakatan karena pihak lawyer memaksa Pelapor untuk membayar sebesar Rp 82.400.000 tanpa bisa dinego sedikitpun padahal pinjaman kami belum jatuh tempo, dalam artian semua bagi hasil selama 3 tahun harus Pelapor bayarkan semua padahal pinjaman belum jatuh tempo dan usaha yang dirintis bangkrut. Sedangkan dari pihak BMT menjanjikan akan memberikan keringanan kepada Pelapor dikarenakan belum jatuh tempo dan kondisi keluarga Pelapor. Karena musyawarah belum ada kesepakatan, Pelapor belum berani membayarkan uang senilai Rp 50.000.000 karena belum ada kejelasan atau kesepakatan. Pada tanggal 8 September 2017 Pelapor menunjukkan itikad baik untuk penyelesaian dengan menyeter uang yang Pelapor usahakan sebesar Rp 5.000.000. Pada 7 November 2017 Pelapor mendapat teguran (anmaning) dari Pengadilan Agama Bantul dan Pelapor diberi waktu 8 hari untuk menyelesaikan masalah ini.</p> <p>Pada 12 November 2017 Pelapor menemui marketing BMT untuk musyawarah dan melalui telepon menanyakan ke pihak manajemen tentang penyelesaian masalah ini dan menginformasikan kepada kami bahwa BMT meminta pelunasan sebanyak Rp 63.000.000 lalu kami menego total pelunasan yang harus kami bayarkan adalah Rp 60.000.000 dan Sdr X menyampaikan melalui telepon dan katanya pihak BMT menyetujui.</p> <p>Pada 13 November 2017 Pelapor melakukan musyawarah dengan bertemu langsung dengan pihak BMT dan menyertorkan uang sebesar Rp 50.000.000. Dari hasil musyawarah itu pihak BMT menyampaikan bahwa total pelunasan kami di angka Rp 60.000.000 ditambah dengan biaya perkara (yang sudah dikeluarkan BMT adalah senilai Rp 10.000.000) lalu pihak BMT menyatakan bahwa tidak semua dari uang Rp 10.000.000 itu telah dipergunakan untuk biaya perkara. Pada tanggal 20 November 2017 Pelapor menanyakan bagaimana proses pelunasan, hanya dijawab diminta menunggu dan menunggu. Pertanyaan Pelapor tentang penyelesaian kasus ini melalui WA mulai tanggal 24 Desember 2017, tidak direspon sama sekali oleh BMT. Pada tanggal 3 Januari 2018, Pelapor mendapat Re-las Pemberitahuan Pelaksanaan Sita Eksekusi. Belum sampai 8 hari sejak pemberitahuan anmaning Pelapor sudah menyeterkan uang senilai Rp 50.000.000 dan total uang yang telah kami setorkan adalah sebesar Rp 55.500.000 dan akan segera melunasinya, tetapi pihak BMT yang mengulur-ulur waktu dengan alasan belum tahu biaya perkara yang sudah dikeluarkan dan menunggu proses acc pengurus. Pada tanggal 5 Januari 2018, pihak BMT menyampaikan kepada kami bahwa total penyelesaian pinjaman ini sebesar Rp 79.500.000. Kami sangat kecewa BMT telah menyalahi kesepakatan yang telah BMT sampaikan kepada kami tanggal 13 November 2017.</p>	Proses Tindak Lanjut
----	-----------	----------	---	----------------------

22	15/1/2018		Perseorangan	Pelapor mulai meminjam pada tahun 2010 sampai dengan 2018, mulai Rp 500.000 sampai Rp 3.000.000. Total pinjaman Rp 12.000.000 ke 10 koperasi.	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil dari koordinasi yang dilakukan terhadap pihak terkait maka dihasilkan sebuah Laporan Penyelesaian Kasus (LPK).
23	15/1/2018		Perseorangan	Pelapor pada kurang lebih tahun 2016 hutang Rp 200.000 di "bank plecit". Sekarang menjadi Rp 6.000.000 di 12 bank.	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil dari koordinasi yang dilakukan terhadap pihak terkait maka dihasilkan sebuah Laporan Penyelesaian Kasus (LPK).
24	16/1/2018		Perseorangan	Pelapor terjat dalam hutang sengan sejumlah rentenir (9 rentenir). Maksimal hutang yang tersangkut dari beberapa rentenir ini adalah Rp 2 Juta. Membayar per minggu bervariasi sekitar +/- Rp 100 ribu - Rp 200 ribu. Jumlah uang yang diterima dari pinjaman dipotong 10% untuk administrasi. Rata-rata bunga sebesar 30% per rentenir. Dalam melakukan penarikan cicilan kepada konsumen tidak kenal waktu dan cenderung kasar. Di desa pelapor ada banyak warga yang memakai jasa rentenir tersebut.	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil dari koordinasi yang dilakukan terhadap pihak terkait maka dihasilkan sebuah Laporan Penyelesaian Kasus (LPK).
25	24/1/2018		Koperasi	Pelapor merupakan karyawan Hotel X. Karyawan secara sukarela ikut sebagai anggota koperasi karyawan. Untuk karyawan yang menjadi anggota koperasi, gaji dipotong untuk iuran rutin koperasi. tidak ada laporan bulanan pengelolaan koperasi. Tidak pernah diundang untuk Rapat Anggota Tahunan (RAT), sehingga anggota tidak tahu apakah ada RAT atau tidak. Tidak ada pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) untuk anggota. Karyawan berhak meminjam uang (kredit) di koperasi, namun ada perbedaan plafon pinjaman bagi setiap level pekerja. Bunga yang diterapkan juga cukup tinggi, yaitu 1,5 % sampai 2 % per bulan.	Produk akhir terkirim, berdasarkan hasil klarifikasi dihasilkan beberapa Rekomendasi yang ditujukan pada terlapor.

26	21/2/2018		Asuransi	<p>Anak menantu Pelapor ikut asuransi. Bulan April 2016 tanda tangan kontrak, bulan September baru membayar premi pertama Rp 1.800.000 untuk setengah tahun dengan kontrak 5 tahun. September 2016 baru dibayar lunas untuk setengah tahun, lalu diminta cek kehamilan oleh agen. Dengan alasan tidak jelas dimengerti. Anak Pelapor menolak untuk cek. 23 Februari 2017 melahirkan anak perempuan, namun anak Pelapor meninggal karena pendarahan. Suaminya berusaha mengajukan klaim, setelah 40 hari. Sampai sekarang belum ada kejelasan.</p> <p>Menurut cabang Yogyakarta klaim sudah dikirim kepusat, tapi setelah dicek via telepon, pusat mengatakan data klaim belum masuk dari Yogyakarta.</p>	Produk akhir terkirim, dihasilkan sebuah Laporan Penyelesaian Kasus (LPK) yang mana klaim asuransi sudah cair
27	8/3/2018	Bank swasta		<p>Sekitar tahun 2005 membuka rekening di Bank dan mendapatkan kartu kredit.</p> <p>Kira-kira tahun 2006 semua rekening dan kartu kredit (kartu kredit digunting). Tidak ada tagihan sampai dengan tahun 2009. Kemudian tahun 2009 ditagih sejumlah uang secara lisan dan melakukan pembayaran (cicilan) sebanyak 2x (jumlah lupa). Kemudian tidak ada penagihan lagi. Tahun 2018 kembali ada penagihan dari pihak ke-3 (secara lisan/telepon) dengan jumlah Rp 5 juta sekian. Sudah menyatakan ke Bank untuk meminta bukti penagihan berupa history pemakaian kartu kredit.</p> <p>Pihak Customer Service (CS) Bank membantah menghubungi pihak ke-3 untuk mengeluarkan history pemakaian.</p> <p>Sempat mendapat telepon dari pihak ke-3, bahwa tidak dapat mengeluarkan history pemakaian kartu kredit. Namun pihak ke-3 akan mengeluarkan yang sampai dalam pelaporan ini belum diambil di Bank.</p>	Proses Tindak Lanjut
28	2/5/2018		Pembiayaan	<p>Dari bulan Desember 2017 Pelapor mengalami musibah, rumah yang ditempati roboh atapnya karena bangunan sudah lama dimakan rayap. Disamping itu, usaha kontraktor Pelapor baru mengalami kemacetan untuk tagihan pembayaran dari owner. Pelapor melakukan komunikasi dengan Sdr X selaku Bagian Penagihan untuk meminta waktu toleransi pembayaran angsuran hingga awal Maret, tetapi pihak Finance dikasih waktu sampai dengan akhir Februari 2018. Untuk pembayaran cicilan yang tertunggak Pelapor berusaha mendapatkan dana dari pensiun ibu.</p> <p>Kemudian, karena dana pensiun ibu belum dapat dicairkan, pada tanggal 28 Februari 2018, Pelapor seminggu sebelum tanggal tersebut meminta dispensasi waktu lagi hingga maksimal 10 Maret 2018. Tetapi dari pihak Finance tidak mau dan mengambil paksa mobil Pelapor pakai Debt Collector (DC) di jalan (posisi di Klaten).</p> <p>Finance minta pelunasan dari Rp 150.638.963 menjadi Rp 171.022.721 dan tidak boleh diangsur.</p>	Proses Tindak Lanjut
29	18/7/2018		Asuransi	<p>Bahwa Pelapor adalah nasabah Asuransi yang mempunyai 2 polis jenis dwiguna dan beasiswa yang mulai teken kontrak pada tahun 2004 dengan masa kontrak 14 tahun. Pelapor membayar tagihan premi lancar selama masa kontrak dan akan berakhir dan akan dibayarkan seluruh uang pertanggungan dan manfaat pada tanggal 01 Juni 2018. Ternyata pada akhir kontrak ketika Pelapor mengajukan penagihan pembayaran klaim habis kontrak pada tanggal 05 Juni 2018 dengan bukti surat tanda terima, ternyata dana tidak bisa cair, dijanjikan satu atau dua bulan. Dan ketika sudah satu bulan, Pelapor konfirmasi juga belum ada kejelasan kapan akan dibayarkan. Maka Pelapor lapor meminta bantuan LO DIY untuk membantu agar ada kejelasan kapan dan bisa dibayarkan apa yang menjadi hak saya sebagai nasabah.</p>	Proses Tindak Lanjut

30	25/7/2018		Asuransi	Pelapor telah mengajukan pencairan polis asuransi pada tanggal 1 Mei 2018 yang sampai sekarang belum ada pencairan. Pemegang polis sudah berkali-kali menanyakan ke kantor cabang, tetapi hanya disampaikan bahwa proses di cabang sudah sesuai dengan prosedur, silahkan telepon ke kantor pusat dan diberikan nomor telepon yang sampai saat ini tidak bisa dihubungi (nada sibuk). Pelapor sebagai nasabah merasa sangat dirugikan karena dana tersebut seharusnya bisa cair bersamaan untuk pembayaran ana mau masuk kuliah, ternyata tidak bisa digunakan untuk membayar pada saat dibutuhkan. Sedangkan nasabah berusaha menyisihkan dana dan mengatur keuangan agar dapat membayar preminya, ternyata tidak sesuai seperti yang diharapkan.	Proses Tindak Lanjut
----	-----------	--	----------	--	----------------------

Tabel C.

Aduan/Kasus Sengketa Konsumen Jasa Keuangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Yogyakarta

No	Tgl Aduan	Identitas	Jasa Yang diadukan		Masalah yang diadukan	Proses Penyelesaian
1	16/2/2016	Johny Panembahan Jogja		Pembiayaan	Pengadu meminjam uang sejumlah 3 juta tapi yg diterimanya hanya 2.827.000 pada Des. 2015. Pinjaman akan dikembalikan dg cara diangsur sebanyak 20x. Pd bln Februari Pengadu berniat melunasi hutangnya. Namun ternyata nilai pelunasannya tdk sesuai perhitungan Pengadu.	Mediasi
2	28/3/2016	Feri; Girikarto, Panggang, Gunungkidul		Pembiayaan	Pengadu kredit pembelian truck dump senilai 150.087.336 yg dikembalikan secara angsuran selama 48x. Pengadu telah mengangsur 12x namun krn tjd masalah kmdn terlambat byr angsuran 1,5 bulan. Pd tgl. 21/3/2016 pengadu didatangi DC 7 orang tapi unit tidak ditahan. Ketika akan pelunasan dikatakan kalo akun pembayaran pengadu telah diblokir & yg biasa buka blokir pihak ke-3 bernama Heri	Pra sidang (Pelaku Usaha) di panggil lebih dari 3x tidak hadir malah melayangkan Surat balasan yg intinya berisi pernyataan tidak bersedia diselesaikan secara arbitrase & penyelesaian merujuk pada ketentuan penyelesaian yg tercantum di perjanjian pembiayaan.
3	7/9/2016	Andy; Celeban, Tahunan, UH		Pembiayaan	Pembelian 1 unit pickup melalui leasing. Pengadu telah mengangsur 20x tp setelah itu terjadi keterlambatan bayar 3 bulan. Pada bulan ke-3 unit ditarik di jalan oleh DC. Ketika diurus di kntr leasing di minta membayar 3x tunggakan angsuran + total tagihan 3 bulan kedepan + biaya tarik.	Pelaku Usaha menolak untuk hadir memenuhi panggilan sidang.

4	13/9/2016	Zamzuri; Pandeyan, Bangunharjo, Sewon, Bantul	Kredit usaha di Bank		Kredit usaha dg jaminan sertifikat milik istrinya dg nilai kredit 135 juta selama 4 tahun. Terjadi tunggakan shg jaminan disita & sudah proses lelang KPKNL panggilan lelang I.	Proses tidak dapat dilanjutkan krn alamat Pelaku Us- aha pindah tidak tahu kemana.
5	8/5/2017	Darmini; Jentan, Jetis, Karangnon- gko, Klaten		Pembiayaan	Kredit motor a.n johan mantan suami tetapi tetapi yang membayar angsuran adalah Darmini (Mantan Istri) dan smp selesai sebagai a.n BPKB dan STNK kredit tsb selama 3 tahun	Arbitrase
6	12/7/2017	Cosmas Aninditio; Sengkan Joho, Condongcatur Depok, Sle- man, DIY		Pembiayaan	Pembelian kendaraan merk ayla tahun 2014 dengan angsuran 59 bulan dengan nominal Rp. 1.930.000 telah mengangsur sebanyak 30x tetapi karena prihal ekonomi pada bulan maret s/d mei tidak dapat membayar dan kemudian tanpa sepengetahuan mobil ditarik	Mediasi (proses tidak dapat dilanjutkan krn Pelaku Usaha menolak me- nyelesaikan melalui BPSK)
7	14/7/2017	Roni Oc- tavianto; Tegal Mraen, Sendangadi, Sleman, Yogyakarta		Pembiayaan	Tindakan perusahaan berupa penggebrakan pada mobil milik konsumen oleh pihak DC pada saat DC hendak menyita mobil konsumen karena ter- jadi tunggakan angsuran yang sebenarnya telah dibayar oleh konsumen.	Pra sidang (Pengadu selalu minta penjadwalan proses si- dang karena berbagai sebab)
8	3/8/2017	Ajib Pur- wanto; Kura- han, Bantul, Yogyakarta		Pembiayaan	Kredit mobil sudah berjalan 1/2 kali lalu terlambat membayar 2 bulan ketika hendak dilunasi pihak leasing berbelit belit	Mediasi
9	10/8/2017	Christian Adhy Ramb- ing; Jl. Kaliu- rang Km 6,5 Yogyakarta 55283	Kartu Kredit dari Bank		Tagihan Kartu kredit yang berlipat dari nilai pengguna sehingga nilai utang pokok tidak berkurang meskipun sudah ada pembayaran secara rutin	Pra sidang (Pengadu selalu minta penjadwalan proses si- dang karena berbagai sebab)

GLOSARIUM

Asymetric information adalah kondisi dimana salah satu pihak memiliki informasi lebih baik daripada pihak lain.

bancassurance adalah layanan bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberikan perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka Panjang.

Bank custodian adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk mengamankan aset keuangan dari perusahaan atau perseorangan

Big data adalah istilah yang menggambarkan volume data yang besar baik terstruktur maupun tidak terstruktur.

Bitcoin adalah uang elektronik

Blockchain adalah sistem database yang tersebar luas di jaringan.

Cryptocurrency mata uang digital yang hanya dijumpai di dunia virtual.

Digital finance adalah kegiatan layanan jasa pembayaran dan keuangan yang menggunakan sarana teknologi digital.

E-commerce adalah proses perniagaan barang dan jasa melalui sistem elektronik.

Financial inclusion adalah keterlibatan sektor keuangan dalam mengoptimalkan peran dan fungsi sektor keuangan

Gearing ratio adalah jumlah pinjaman dibandingkan dengan modal sendiri.

Hybrid product adalah kombinasi dari dua atau lebih produk keuangan

Inklusi keuangan adalah hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh terhadap lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, inovatif, dan terjangkau biayanya dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabatnya

Less literate yakni hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan.

Literasi keuangan adalah kemampuan untuk memahami pengetahuan serta keterampilan untuk mengelola sumber daya keuangan untuk mencapai kesejahteraan

Macroprudential adalah suatu kebijakan yang menyangkut ruang lingkup yang lebih luas, yakni strategi untuk menjaga kondisi secara keseluruhan

Market conduct adalah pendekatan berbasis disiplin pasar

Microprudential adalah suatu kebijakan yang mengatur institusi keuangan secara individu, dimana kebijakan tersebut meliputi analisis perkembangan dari masing-masing institusi keuangan secara individu.

Moral hazard adalah ketika seseorang mengambil lebih banyak risiko

Not literate yakni tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan terhadap lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, serta tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan

Peer to peer lending adalah layanan pinjam-meminjam uang antar pihak secara online

Preventif adalah kegiatan-kegiatan untuk mencegah adanya sesuatu yang merugikan konsumen

Quality assurance adalah monitoring, uji tes, memeriksa semua proses produksi suatu produk dan memastikan semua standar kualitas telah dipenuhi setiap komponen dari produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Refresif atau pemulihan artinya adalah ketika konsumen sudah dirugikan bagaimana upaya pemulihan dan penyelesaian sengketanya dilakukan.

Regulated market adalah suatu pasar yang dikontrol oleh pemerintah terkait dengan permintaan dan penerimaan.

Regulatory sandbox adalah program ruang uji coba terbatas

Sufficient literate yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan.

Tekfin adalah pinjam-meminjam uang antar pihak berbasis teknologi

Underlying asset adalah obyek yang menjadi dasar transaksi penerbitan surat berharga.

Well literate yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.

PENULIS

Johanes Widijantoro adalah dosen tetap Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta sejak tahun 1989 sampai sekarang. Lahir di Yogyakarta 09-08-1965. Saat ini sedang menyelesaikan studi doktoralnya di UGM. Bidang kajian yang digelutinya adalah Hukum Perlindungan Konsumen dan Hak-hak Asasi Manusia. Dalam kedua bidang tersebut telah banyak kajian, riset dan kertas kerja yang disampaikan dalam beberapa forum ilmiah di dalam dan di luar negeri. Beberapa posisi yang didudukinya selain menjadi Dosen adalah: pernah menjadi anggota Dewan Pengurus Lembaga Konsumen Yogyakarta (2001 – 2018); dan pernah menjadi komisioner Lembaga Ombudsman Swasta DIY (2005-2008). Yang bersangkutan dapat dihubungi melalui email: jwidijantoro@gmail.com

Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum lahir di Gunung Kidul, 28 Juni 1964. Menjadi dosen tetap di FH UAJY sejak 1989 mengajar Mata Kuliah Hukum Keperdataan, Hukum Kontrak, Hukum Persaingan Usaha di FH UAJY dan Teori Hukum di Program Magister Ilmu Hukum UAJY. Meraih gelar doktor dari FH UGM tahun 2007. Pernah mengikuti Penataran Hk Perikatan kerjasama Indonesia-Belanda

Dr. Triyana Yohanes, S.H., M.Hum lahir di Klaten, 14 Januari 1961. Menjadi dosen tetap di FH UAJY sejak tahun 1989 dan mengajar mata kuliah Hukum Internasional, Hukum Ekonomi Internasional dan Hukum Humaniter Internasional. Meraih gelar doktor dari FH UNS tahun 2017. Pernah mengikuti

Visiting Scholar dengan kegiatan mengikuti kuliah *International Law dan Library Research* Semester Agustus – Desember 1994 di Notre Dame University Law School, South Bend, Indiana, USA.

Nikolaus Budi Arianto Wijaya, S.H., M.Hum lahir di Ketapang, 6 Desember 1971. Menjadi dosen tetap FH UAJY sejak tahun 1995 dan mengajar mata kuliah Hukum Perdata, Hukum Harta Kekayaan, Hukum Jaminan dan Hukum Perburuhan. Meraih gelar magister ilmu hukum dari FH Undip tahun 2002. Pernah mengikuti Temu Teknis Penerapan Norma Hubungan Kerja, Kebebasan Berserikat, Penempatan dan Pelatihan Kerja yang diselenggarakan oleh Ditjen Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan Kemenakertrans RI.